



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK **RAPORU** 2023



İÇİNDEKİLER



Yönetimden	4-5
Genel Müdür Mesajı	6-9
Rapor Hakkında	10-11
Raporlama Kapsamı	10-11
İlke ve Standartlar	10-11
Bir Bakışta Metro İstanbul	12-13
Kilometre Taşları	14-17
Misyon ve Vizyon	18-19
Stratejik Amaçlarımız ve Temel Değerlerimiz	20-23
Metro İstanbul Dünyası	24-25
Yönetim Yapımız	26-27
Hizmetlerimiz	28-29
Sürdürülebilirlik Anlayışımız	30-31
Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	30-31
Önceliklendirme Analizi	32
Öncelikli Konular	33
Paydaşlar ile İletişim	33-34
Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	35
Stratejik Yönetim	36
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	36-41
Etik ve Uyum	42
Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim	44-51
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme	52-59
Tedarik Zinciri Yönetimi	60
Gezegen	62
Döngüsel Ekonomi	63-64
Enerji Yönetimi	66-67
İklim Değişikliği ve Emisyonlar	68-69
Atık Yönetimi	70-71
İnsan	72
İnsan Kaynakları Yönetimi	73-74
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	75-79
Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti	80-85
İş Sağlığı ve Güvenliği	86-89
Refah	90
Sosyal Sorumluluk	90-91
İstihdam ve Ekonomik Katkı	91
Ekler	92
Ek 1: Kurumsal Üyelikler	93
Ek 2: Başarı ve Ödüller	94
Ek 3: Paydaşlar	94-96
Ek 4: Ekonomik Performans Göstergeleri	96-97
Ek 5: Çevresel Performans Göstergeleri	97
Ek 6: Sosyal Performans Göstergeleri	98-99
GRI İçerik İndeksi	100-103
WEF Paydaş Kapitalizmi Metrikleri	103-104



YÖNETİMDEN



Genel Müdür Mesajı

Sürdürülebilirlik, hem işletmeler hem de kentler için vazgeçilmez bir gerekliliktir. Çevresel, ekonomik ve sosyal faktörler göz önünde bulundurularak alınan kararlar, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma misyonunu taşıyor.

Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi olarak, sürdürülebilirlik ilkesini benimsiyor ve bu dönüşüme liderlik ediyoruz. Raylı sistemler, çevre dostu ve sürdürülebilir bir ulaşım alternatifi olarak öne çıkıyor, düşük karbon salımıyla hava kirliliğini azaltarak şehirlerin sürdürülebilirliğine katkı sağlıyor. Bu nedenle toplu taşıma kullanımını teşvik ederek, trafik yoğunluğunu azaltmayı ve enerji verimliliği sağlamayı hedefliyoruz.

Metro, tramvay, föniküler ve teleferik hatlarımızla kentin sürdürülebilir ulaşım altyapısını güçlendiriyoruz. Çevresel etkimizi azaltmak ve enerji verimliliğini artırmak amacıyla yenilikçi çözüm arayışımızı sürdürüyoruz. Faaliyetlerimizi, paydaşlarımıza ve İstanbullulara sunuyor olmanın ve 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

2023 yılında genişleyen hizmet ağımla; yıl boyunca 121.184.345 kilometre yol kat ettik. 1.015 aracımız ile toplam 2.134.625 sefer gerçekleştirdik ve 831.297.468 yolcuya ulaşım hizmeti sağladık.

M7 Hattımızın Fulya ve Yıldız istasyonlarının hizmete açılmasıyla hattımız Beşiktaş ilçesine kadar uzadı. Yılın başında hizmete giren M8 Bostancı-Parseller Metro Hattımızın açılışı ile birlikte Anadolu Yakası'nın ikinci, İstanbul'un üçüncü sürücüsüz metro hattını işletmeye başladık. M3 Hattımızın 4 istasyonunu ve son olarak 30 Ağustos Zafer Bayramı'nda T5 Hattımızın Eminönü ve Küçükpazar istasyonlarını hizmete açtık. Yılsonunda 215,15 kilometre uzunluğundaki 18 hatta ve 216 istasyona ulaştık.



Sürdürülebilir bir kent için raylı sistemlerin son derece önemli olduğunu biliyoruz. Yeni açılan hat ve istasyonlarımız ile birlikte toplu ulaşımındaki payımız giderek artıyor. 2023 yılında toplu ulaşımındaki payımız yüzde 34'e çıktı.

Mükemmel yolculuk deneyimi stratejik amacımız doğrultusunda bağımsız kuruluşlara yaptırdığımız Yolcu Memnuniyet Araştırması'nda 2023 yılında 83,2 endeks puanına ulaştık. Dünya genelinde 41 şehirde faaliyet gösteren 45 metro işletmecisinin üyesi olduğu uluslararası metro işletmeleri kıyaslama organizasyonu COMET'in memnuniyet araştırmasında 81 puan aldık ve önceki yıllarda olduğu gibi dünyada ilk 3'e girdik.

Metro İstanbul gibi büyük bir yapıyı sürdürülebilir bir şekilde yönetmek için kurumsallaşmanın öneminin farkındayız. 2022 yılında gerçekleşen EFQM değerlendirmesi sonucunda kazandığımız Türkiye Mükemmellik Ödülü ile birlikte dünyanın ilk ve tek 6 yıldızlı raylı sistem işletmecisi olmamızın ardından yükselttiğimiz hedefimize ulaşmak için ara vermeden çalışmalarımıza devam ettik.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda 2019 yılında başlattığımız büyük dönüşüm kapsamında çalışmalarımızı 2023 yılında da hız kesmeden sürdürdük. PERYÖN tarafından bu yıl 15'incisi düzenlenen İnsana Değer Ödülleri'nin 8 markanın başvuruda bulunduğu Çeşitlilik ve Kapsayıcılık kategorisinde tek yerli marka olarak ödülün sahibi olduk. Kadın çalışanlarımızın oranını yüzde 15,35'e çıkardık. Metro İstanbul'da toplumsal cinsiyet eşitliği dönüşümünün gerçekleşmesi için kararlı adımlar ile ilerliyoruz.

Sektörün gelişimine liderlik etmek vizyonumuz gereği ihtiyacımız olan yerli teknolojileri üretmek ve ihraç etmek amacıyla kurduğumuz Metro İstanbul Ar-Ge Merkezi'nin açılışını gerçekleştirdik. Ar-Ge Merkezimizde bugüne kadar toplam 8 proje için patent başvurusu yaptık ve uluslararası platformlarda 8 bilimsel makalemiz yayınlandı.

2023 yılında ayrıca; Türkiye'nin en yüksek yerlilik oranına sahip, %100 Türk mühendisliği ve tasarımı hafif raylı sistem aracı TRAM34'ün tanıtımını gerçekleştirerek üretimi için düğmeye bastık.

Türkiye'nin raylı sistemler sektöründe en donanımlı ve alanında uzman teknik bakım-onarım ekibine sahibiz. Tüm varlıkların yönetimini ve bakımını kendi ekip ve imkânlarımız ile yürütüyoruz. Yolculuk dışı gelirlerimizi; hem ticari alanlar hem de müşavirlik hizmetleri için yaptığımız anlaşmalar dâhil edildiğinde geçmiş döneme kıyasla 3,5 kat artırdık. Bu sayede finansal sürdürülebilirliğimizi sağlamayı hedefliyoruz.

Bugün İstanbul'da kent içi ulaşımın yaklaşık dörtte biri çevre dostu ve sürdürülebilir bir alternatif olan raylı sistemler tarafından sağlanmaktadır. Gelecek nesillerin yaşayabileceği sürdürülebilir bir kent mirası bırakma hedefimiz doğrultusunda, İstanbul'da raylı sistemlerin daha da yaygınlaştırılması ve bu çerçevede çeşitli ulaşım projelerinin desteklenmesi büyük önem taşımaktadır. İBB'nin ve Ekrem İmamoğlu'nun raylı sistemleri ulaşımın omurgası olarak konumlandırmak vizyonu ile İstanbul, dünyada aynı anda en fazla raylı sistem inşaatı yapılan kent konumuna gelmiştir.

Kentin geleceği için hayati önem taşıyan metro hatlarını sürdürülebilir bir şekilde yönetmek amacıyla yeni teknolojilere yatırım yapmaktayız. Bu anlayışla dijital ikiz projemizi başlattık. Metro İstanbul olarak işletmesini yaptığımız bir istasyonun dijital kopyasını oluşturarak işletmede kullandığımız sistemleri, iş süreçlerini ve bakım prosedürlerini bu dijital kopyaya entegre edebiliyoruz. İstasyonumuzdan topladığımız veriler ile dijital ikiz platformunda analizler yaparak bakım ve işletme süreçleri ile ilgili proaktif çözümler üretme hedefi ile ilk olarak M7 Hattımızın Cırcır istasyonunun dijital ikizini çıkardık. Yurt dışında çok ses getiren dijital ikiz uygulamamızı tüm istasyonlarımızda uygulamayı hedefliyoruz.

2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'muzu sunarken, 2024 yılının ülkemiz, kentimiz ve şirketimiz için sağlıklı, huzurlu, bereketli ve başarılarla dolu bir yıl olmasını diliyorum.

Dr. Özgür SOY
Metro İstanbul Genel Müdürü



Rapor Hakkında

Metro İstanbul olarak bu yıl üçüncüsünü yayımladığımız 2023 Sürdürülebilirlik Raporu ile tüm faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim performansımızı, sürdürülebilirlik önceliklerimizi, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (BMSKA) destek verilmesine yönelik faaliyet ve performans sonuçlarımızı tüm paydaşlarımıza sunmayı amaçlıyoruz.

Raporlama Kapsamı

Raporun kapsamını, 1 Ocak 2023 ve 31 Aralık 2023 tarihleri arasında Metro İstanbul bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetler oluşturmaktadır. Gelecek yıllarda raporlama çalışmalarımızı yine yıllık veya iki yıllık periyotlarla gerçekleştirerek, mevcut standart metodolojileri takip etmenin yanı sıra küresel trendleri de dikkate alarak gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

İlke ve Standartlar

Metro İstanbul olarak, Küresel Ağ ile uyum sağlamak ve şeffaf, karşılaştırılabilir raporlamayı teşvik etmek amacıyla sürdürülebilirlik raporumuzu Paydaş Kapitalizmi Metrikleri ve 2021 GRI indeksi referans alarak hazırladık. Ayrıca sürdürülebilirlik önceliklerimizle Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na sağladığımız katkıya da yer verdik. Önceliklendirme analizimiz sonucunda belirlenen öncelikli konularla ilgili metriklere dair açıklamalarımız ve uyum durumumuz, raporumuzun sonunda "Ekler" bölümünde yer almaktadır.

Raporla ilgili tüm soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@metro.istanbul adresinden bize iletebilirsiniz.



Bir Bakışta Metro İstanbul

Metro İstanbul Hakkında

35 yıllık deneyimimizi geleceğe taşıyoruz

16 Ağustos 1988'de başlayan yolculuğumuz 35. yılımızı geride bırakırken; 215,15 kilometre uzunluğundaki 18 hattımızda devam ediyor. Şirketimiz raylı sistem işletmeciliği, teknik bakım, Ar-Ge ve proje üretimi, müşavirlik hizmetleri, tasarım hizmetleri, raylı sistemler sektörüne nitelikli teknik personel yetiştirmek amacıyla kurduğumuz Metro İstanbul Akademi'de ve faaliyet gösterdiği tüm alanlarda büyümesini istikrarlı şekilde sürdürüyor.

İstanbul gibi dünyanın sayılı metropollerinden birinde sürdürülebilir toplu taşımacılığın en önemli unsurunun raylı sistemler olduğu bilincini taşıyarak; büyüyen ağıımız ile birlikte hizmet kalitemizi de sürekli artırıyoruz. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) raylı sistemleri toplu ulaşımın omurgası olarak konumlandırmak vizyonu doğrultusunda tüm ulaşım türleri ile entegrasyonumuzu sürdürüyoruz. Bütün faaliyet alanlarımızda üst düzey bir hizmet anlayışı ile hareket ediyor, mükemmel yolculuk deneyimi stratejik amacımıza paralel olarak yolcularımızın ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda dakik, konforlu, ekonomik ve güvenli ulaşım hizmeti sağlamayı, yaşamı kolaylaştırmayı ve metro alanlarının cazibesini artırarak yaşam alanları haline getirmeyi temel görevimiz kabul ediyoruz.

Deneyimli kadromuz ile trenlerimizin bakım-onarımını kendimiz gerçekleştiriyoruz. Dünyada bu kabiliyete sahip sayılı raylı sistem işletmecilerinden biri konumundayız.

Alanında uzman mühendislerimiz ile yurt içi ve yurt dışına projeler üretiyoruz. 2023 yılında açılışını gerçekleştirdiğimiz Metro İstanbul Ar-Ge Merkezi ile sektörümüzün dışa bağımlılığını azaltmak amacıyla projeler geliştiriyoruz.

İstanbul'un kaynaklarını verimli kullanma stratejik amacımız ile 1,5 milyon metrekareyi aşkın kapalı alanımızda bulunan atıl durumdaki noktaları 2021 yılından bu yana şeffaf bir şekilde ihaleye açarak yolcularımızın ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri ticari alanlar oluşturuyoruz.

Sürdürülebilir bir yönetim anlayışı çerçevesinde Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ile 2020 yılında Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi imzaladık. 3 yıllık EFQM yolculuğumuzun ardından 2022 yılında katıldığımız Ulusal Kalite Hareketi Ödül Programı kapsamında EFQM Yetkinlik Değerlendirmesi sonucunda dünyanın ilk ve tek 6 yıldızlı raylı sistem işletmecisi olduk. Tüm dünyada erkek egemen olarak bilinen bir sektörde faaliyet göstermemize rağmen 2019 yılında toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda başlattığımız değişim ve dönüşüm hareketi ile yurt içi ve yurt dışında pek çok ödüle layık görüldük.

İstanbullunun Metro İstanbul'u olarak hayata geçirdiğimiz ve planladığımız uygulamalardan aldığımız güç ile "İstanbulluların en çok tercih ettiği taşıt olmak ve raylı sistemler alanındaki birikimimiz ile sektörün gelişimine liderlik etmek" vizyonumuza doğru gururla ilerliyoruz.

KİLOMETRE TAŞLARI

- 1988 Metro İstanbul İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından İstanbul Ulaşım A.Ş. adıyla kuruldu.
- 1989 M1 Yenikapı-Atatürk Havalimanı Metro Hattı'nın ilk aşaması olan Aksaray-Otogar arası hizmete açıldı.
- 1992 T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı'nın ilk aşaması olan Topkapı-Sirkeci arası tamamlandı.
- 1993 TF1 Maçka-Taşköprü Teleferik Hattı faaliyete başladı.
- 1994 T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı'nın ikinci aşaması olan Topkapı-Zeytinburnu bölümü hizmete alındı.
- 1996 T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay hattı Sirkeci'den Eminönü'ne uzatıldı.
- 1999 Metro İstanbul tarafından tasarlanan ve üretilen ilk yerli tramvay aracı olan İTA 2000 işletmeye alındı.
- 2000 M2 Yenikapı-Hacıosman metro hattının ilk aşaması olan Taksim-4.Levent arası istasyonlar hizmete açıldı.
Metro İstanbul ISO 9001 sertifikası aldı.
- 2002 Metro İstanbul Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesi oldu.
M1 Yenikapı-Atatürk Havalimanı Metro Hattı'nın DTM-İFM ve Atatürk Havalimanı istasyonları hizmete alındı.
- 2003 T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı işletmeye alındı.
- 2005 T1 Tramvay Hattı Eminönü'nden Fındıklı'ya uzatıldı.
Metro İstanbul UITP'nin sürdürülebilir gelişme beyannamesini imzaladı.
TF2 Eyüp-Piier Loti Teleferik Hattı hizmete açıldı.
M1B Otogar-Bağcılar Metro Hattı'nın temeli atıldı.
- 2006 F1 Taksim-Kabataş Füniküler Hattı işletmeye alındı.
T1 Tramvay Hattı Fındıklı'dan Kabataş'a uzatıldı.
T2 Zeytinburnu-Bağcılar Tramvay Hattı açıldı.

- 2007 Metro İstanbul ISO 14001 ve OHSAS 18001 sertifikalarını aldı.
T4 Topkapı-Mescid-i Selam Hattı'nın ilk aşaması olan Şehitlik-Mescid-i Selam arasında açıldı.
- 2009 M2 Yenikapı-Hacıosman Metro Hattı'nın kuzeyde Atatürk Oto Sanayi ve güneyde Şişhane istasyonları açıldı.
Metro İstanbul, Avrupa Birliği EN 13816 Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi sertifikasını aldı.
T4 Hattı'nın Şehitlik-Topkapı uzatması açıldı.
Metro İstanbul tarafından tasarlanan ve üretilen 2 adet İTA 2009 tramvay aracı hizmete başladı.
- 2010 M2 Yenikapı-Hacıosman Metro Hattı'nda Darüşşafaka ve Seyrantepe istasyonu hizmete girdi.
- 2011 T1 ve T2 tramvay hatları birleştirildi.
M2 Yenikapı-Hacıosman Metro Hattı'nda Hacıosman istasyonu hizmete açıldı.
Metro İstanbul, EFQM çalışmalarına başladı ve KalDer'in Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olarak İyi Niyet Beyannamesi'ni imzaladı.
Metro İstanbul'a İstanbul'daki raylı sistem hatlarının 30 yıllık işletme yetkisini veren İBB meclis kararı alındı.
Metro İstanbul, Pakistan Pencap Eyaleti Hükümeti'nin kefil olduğu Lahore Transport Co. ile Lahor'daki 60 km uzunluğundaki 3 metrobüs hattı için ilk uluslararası Mühendislik & Müşavirlik sözleşmesini imzaladı.
Metro İstanbul'un işletmesini yaptığı hatların günlük yolcu sayısı 1.000.000'u aştı.
- 2012 M1B Metro Hattı'nda bulunan Esenler istasyonu yeniden inşa edilerek hizmete açıldı.
22 km uzunluğundaki M4 Kadıköy-Kartal Metro Hattı hizmete açıldı.
Metro İstanbul, yurt dışı mühendislik faaliyetleri alanında katıldığı Uluslararası 'Medine-i Münevvere, Toplu Ulaşım İçin Müşavirlik Hizmetleri ve Metro Projesinin Ön Tasarımı' ihalesinde birinci oldu.
- 2013 M3 Kirazlı-Olimpiyat-Metrokent-Başakşehir Metro Hattı hizmete alındı.
M1B Yenikapı-Kirazlı Metro Hattı hizmete alındı.
M1 Aksaray istasyonu A girişi yenilenerek hizmete alındı.
M4 Kadıköy-Kartal Metro Hattı'nda Ayrılık Çeşmesi istasyonu hizmete alındı.



- 2014 M2 Yenikapı-Hacıosman Metro Hattı'nda Yenikapı, Haliç ve Vezneciler istasyonları hizmete alındı.
- 18 adet İTA aracı T4 Topkapı-Mescid-i Selam Tramvay Hattı'nda kullanılmaya başlandı.
- M1A ve M1B Metro Hatlarına hizmet verecek olan Yenikapı istasyonu işletmeye açıldı.
- 2015 M6 Levent-Boğaziçi Ü./Hisarüstü Metro Hattı hizmete açıldı.
- 2016 Şirketin ticari unvanı ve kurumsal ismi "Metro İstanbul" olarak değiştirildi.
- M4 Metro Hattı'nın Kartal-Tavşantepe uzatması hizmete açıldı.
- 2017 M5 Üsküdar-Çekmeköy Metro Hattı'nın Üsküdar-Yamanevler arasındaki ilk 9 istasyonu hizmete açıldı.
- 2018 M5 Üsküdar-Çekmeköy Metro Hattı'nın ikinci etabı olan Yamanevler-Çekmeköy arası hizmete açıldı.
- 2019 6 metro hattımızda (M1A-M1B-M2-M4-M5-M6) Gece Metrosu seferlerine başlandı.
- 2020 M7 Kabataş-Esenyurt Metro Hattı'nın ilk aşaması Mecidiyeköy ile Mahmutbey arasında hizmete açıldı.
- Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda iyi niyet bildirgesi imzaladı ve yapılan yetkinlik değerlendirmesi sonucunda 3 yıldız aldı.
- 2021 T5 Eminönü-Alibeyköy Tramvay Hattı'nın ilk aşaması Cibali ile Alibeyköy Cep Otogarı arasında hizmete açıldı.
- T3 Kadıköy-Moda Tramvay Hattı'nda Moda ve Mühürdar durakları arasına Rızapaşa durağı ilave edildi. Böylece hattın istasyon sayısı 11'e çıktı.
- M9 Ataköy-Olimpiyat Metro Hattı'nın birinci etabında yer alan Bahariye ve Masko istasyonları, İkitelli Sanayi, Ziya Gökalp Mahallesi ve Olimpiyat istasyonları ile birleştirilerek Bahariye-Olimpiyat arasında hizmete açıldı.
- Metro İstanbul; Türkiye Kalite Derneği'nin EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda yaptığı yetkinlik değerlendirmesi sonucunda Türkiye'nin ilk ve tek 5 yıldız alan raylı sistem işletmecisi oldu.
- 2022 Fevzi Çakmak-Hastane, Yayalar-Şeyhli, Kurtköy ve Sabiha Gökçen Havalimanı istasyonlarının hizmete açılması ile M4 Kadıköy-Sabiha Gökçen Havalimanı Metro Hattı 23 istasyona ulaştı.
- F4 Boğaziçi Üniversitesi/Hisarüstü-Aşıyan Füniküler Hattı hizmete açıldı.
- Metro İstanbul'un 15'inci yerleşkesi Ümraniye'de açıldı. Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem merkezi olan yerleşkeye Türk demir yollarının öncüsü, TCDD'nin kurucusu ve ilk genel müdürü Behiç Erkin'in adı verildi.
- Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda gerçekleştirdiği yetkinlik değerlendirmesi sonucunda 600 puanı geçerek dünyanın ilk ve tek 6 yıldızlı raylı sistem işletmecisi oldu.

2023

M7 Yıldız-Mahmutbey Metro Hattının Fulya ve Yıldız istasyonları hizmete açıldı.

M8 Bostancı-Dudullu-Parseller Hattı hizmete açıldı.

M3 Kirazlı-Başakşehir/Metrokent Metro Hattımızın uzatması olan Onurkent, Şehir Hastanesi, Toplu Konutlar, Kayaşehir Merkez istasyonlarımız hizmete başlamıştır.

T5 Eminönü-Alibeyköy Cep Otogarı Tramvay Hattının Eminönü ve Küçükpazar İstasyonları Hizmete Açıldı.

%100 Türk mühendisliği ve tasarımı olan TRAM34'ün lansmanı yapıldı.

Metro İstanbul Ar-Ge Merkezi açıldı. Böylece Metro İstanbul, Türkiye'de aktif tescilli Ar-Ge Merkezi'ne sahip tek raylı sistem işletmecisi oldu.



Misyon ve Vizyon

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

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

Misyon Beyanı

Raylı sistem işletmecilik hizmetinin yanı sıra proje üreticisi ve uygulayıcısı bir şirket olarak, geliştirdiğimiz teknolojilerle sektöre yön vermeyi amaçlamaktayız. Misyon beyanımız ana hatlarıyla aşağıdaki bileşenlere sahiptir.



Kent içi hareketliliği ve yaşam kalitesini geliştirmek/artırmak:

Metro İstanbul sürdürülebilir ve dayanıklı bir gelecek için İstanbul'un eşsiz coğrafyası ve tarihi değerleriyle uyumlu, güvenli, entegre, erişilebilir ve ödenebilir hareketlilik seçeneklerinden oluşan karma bir yapı sunan, insan ve çevre odaklı, yenilikçi ve kapsayıcı bir ulaşım sistemi sunmaktadır. İstanbullulara metro alanlarında sanatın farklı dallarına ait eserler sunmayı ve keyifli etkinliklere ev sahipliği yaparak metro alanlarını kültür-sanat kavşakları haline getirmeyi hedefleyen Metro İstanbul, şehrin yaşam kalitesini artırırken metro alanlarını da şehrin cazibe merkezlerinden biri olarak konumlandırmaktadır.

Yaşamı sürdürülebilir kılmak:

Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için çevreci ulaşım türü olan raylı sistemlerin yaygınlaşması tüm dünyada gelişmişlik göstergelerinden biridir. Bu doğrultuda, dünyanın sayılı metropollerinden biri olan İstanbul'da trafikteki kara yolu taşıtlarının sayısını azaltarak metro ve tramvayları ulaşımın omurgası konumuna getirmek, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) ulaşım vizyosunda yer almaktadır. İşletmesini yaptığımız hatlarımızda erişilebilirlik ve kapsayıcılığı her zaman ön planda tutarken, sürdürülebilir bir gelecek için kısıtlı kaynakların etkin kullanımına önem vermekteyiz.

Teknoloji üretmek:

Metro İstanbul, 35 yıllık işletmecilik tecrübesinin yanı sıra 25 yıllık proje deneyimine sahip bir şirkettir. Teknolojiyi sadece kullanan değil aynı zamanda üreten bir şirket olarak, işletmecilik deneyimimizden edindiğimiz bilgi birikimi sayesinde sektörün ihtiyaçlarını bilmekte ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda çevik yaklaşımlarla çözüm odaklı projeler geliştirmekteyiz. Sektörde yerleşmeyi sağlayarak dışa bağımlılığı azaltırken hem zamandan hem de paradan tasarruf sağlamaktayız.

Sektöre yön vermek:

Metro İstanbul, işletmecilik ve bakım-onarımdan gelen bilgi ve tecrübesini kamu ve özel sektör kuruluşlarıyla paylaşmayı, ulaştırma sektörünün ve özellikle raylı sistemlerin en karmaşık problemlerine entegre, uygulanabilir, yönetilebilir ve sürdürülebilir çözümler üretir.

Ar-Ge ve tasarım çalışmaları ile son teknoloji ürün, hizmetleri üreten ve kullanan Metro İstanbul, sektörün gelişimine katkı sağlamakta, Türkiye'nin gurur duyduğu kent içi raylı sistemler alanında dünyanın önde gelen işletmecilerinden ve proje üreten mühendislik şirketlerinden biri konumundadır.



YOLCUL

STRATEJİK AMAÇLARIMIZ



TOPI

MÜKEMMEL
LÜK DENEYİMİ



ETKİN
KAYNAK YÖNETİMİ



SÜREKLİ
GELİŞİM KÜLTÜRÜ



SEKTÖR
LİDERLİĞİ



PLUMA
FAYDA



Temel Değerlerimiz

Metro İstanbul tüm stratejik faaliyetlerini, hedeflerini ve stratejik amaçlarını belirlerken temel değerlerini bir rehber olarak kullanır. Şirketin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için değerlere bağlılık, şirket kültürünün temel bir unsuru olarak görülür ve tüm çalışanlar ile paylaşılır. Değerlerimiz, Metro İstanbul'un sürdürülebilirlik yaklaşımının temelini oluşturur ve şirketin faaliyetlerini gelecek nesillere taşıyacak bir vizyonu destekler. Temel Değerlerimiz aşağıdaki gibidir;



Adil ve Güvenilir

Raylı sistem toplu taşımacılık hizmetlerinin, ayırım gözetmeden, İstanbullunun talep ve ihtiyaçlarını dikkate alacak ve karşılayacak şekilde sunulmasını esas alır.



İnsana ve Çevreye Duyarlı

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.



Çözümcü ve Çevik

Dünya'da 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.



Şeffaf ve Etik

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.



Katılımcı ve Kapsayıcı

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.



Yenilikçi ve Girişimci

Geleceği çok iyi okur, mevcut durumu ve geleceği erkenden yorumlar ve bu yorumladıklarını hızlıca aksiyona çevirir. Ar-Ge, Tasarım, Müşavirlik ve 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.



Uzman ve Liyakatli

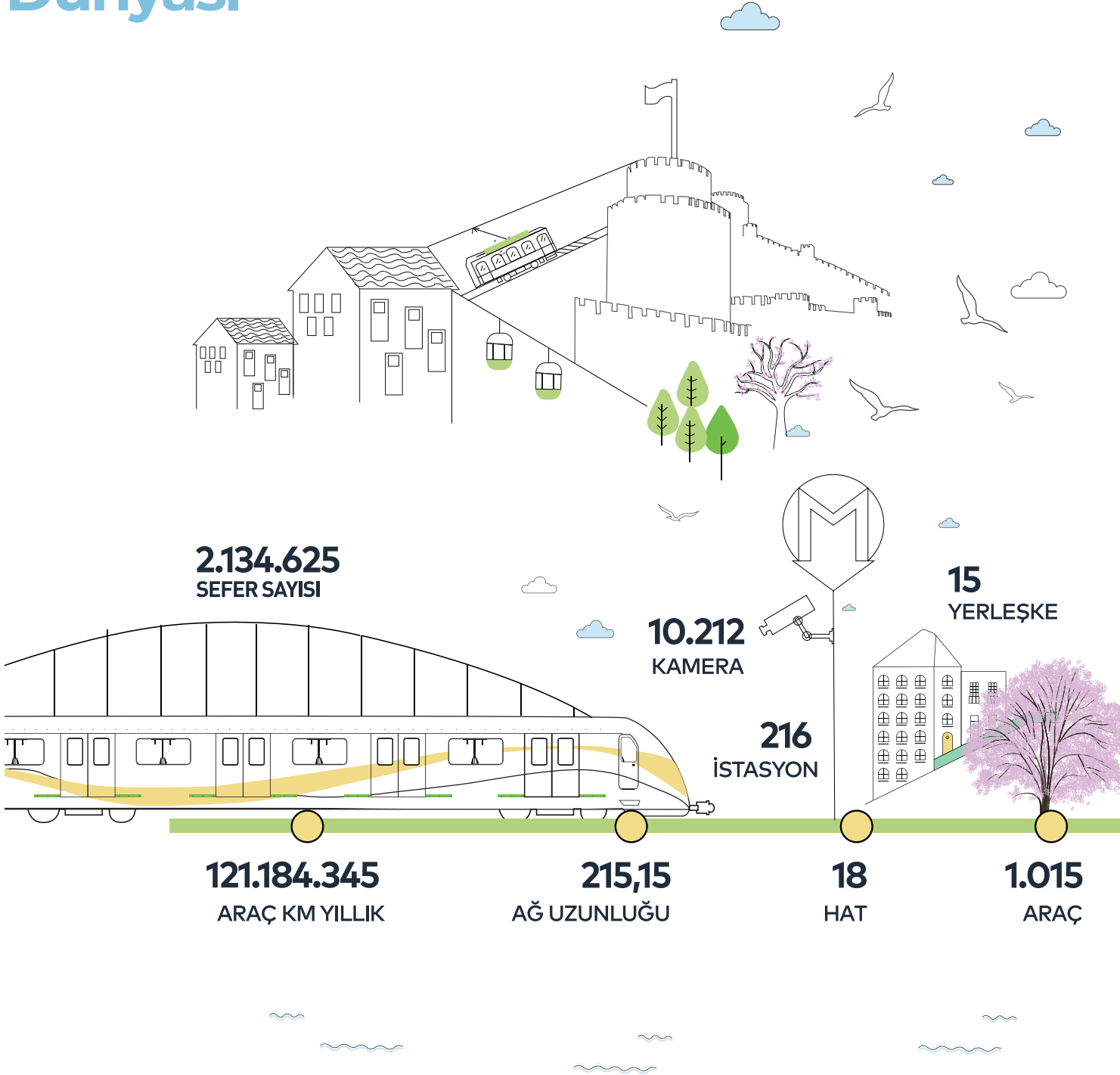
Türkiye'yi temsil eden dünya markası, 35 yıllık bilgi, deneyime ve uzman kadroya sahip köklü şirket; yatırımlar yapar, kapasitesini artırır, kurumsal disiplinler ve süreçlere sahiptir, teknolojiyi üretir ve iyi yönetir.



Güler Yüzlü ve Saygılı

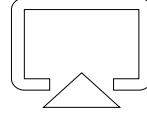
Yolcularına güler yüzlü ve mükemmel hizmet sunmak ana odağıdır. Alınan her karar ve aksiyonla verilen hizmete ve yolcusuna fayda sağlamak bilinci ile çalışır. Güvenli, konforlu, dakik, ekonomik hizmet üretir, kendisini sürekli geliştirir, yolcusunu dinler, proaktif çözümler geliştirir. Önceliklerini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

Metro İstanbul Dünyası

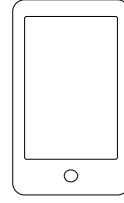




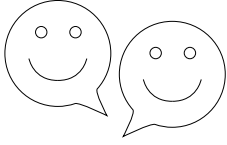
DÜNYANIN ETRAFINI
3028
KEZ TURLADIK



982
YOLCU
BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

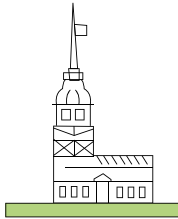
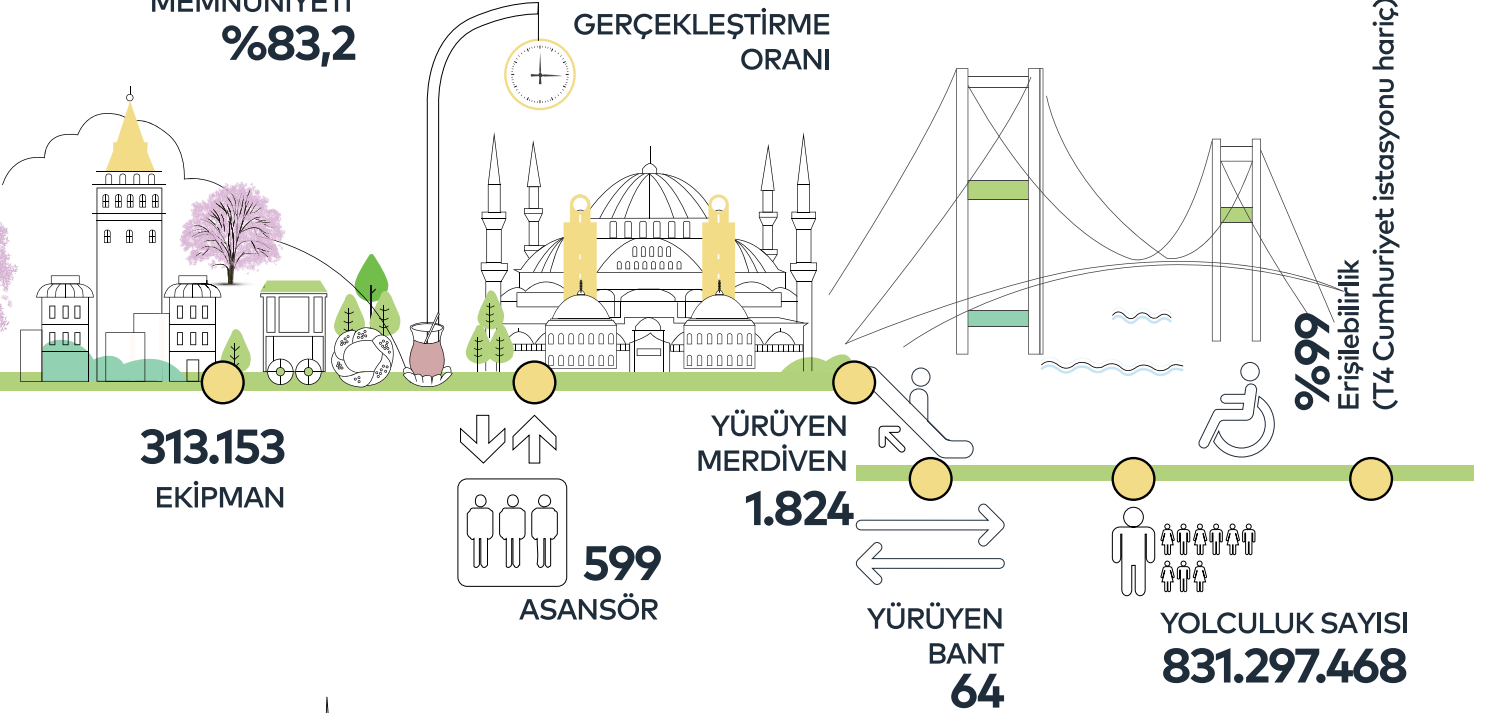


232
DİJİTAL İNFO PANO



MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ
%83,2

%99,4
ZAMANINDA
SEFER
GERÇEKLEŞTİRME
ORANI



ORGANİZASYON ŞEMASI

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI (İŞLETME) ÖZHAN ŞENOL	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI (MALİ VE İDARİ İŞLER) MURAT ALTIKARDEŞLER	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI (TEKNİK İŞLER) YILDIRAY YEDİKARDEŞ
DUDULLU İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	BİLGİ SİSTEMLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	DEMİR YOLU VE İNŞAAT BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
ESENLER İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	BÜTÇE VE RAPORLAMA MÜDÜRLÜĞÜ	ELEKTRİK SİSTEMLER BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
SEYRANTEPE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	İDARİ İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ	ELEKTROMEKANİK SİST. BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
TRAMVAY İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	İNSAN KAYNAKLARI VE ORG. GELİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ	ELEKTRONİK SİST. BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
İŞLETME DESTEK MÜDÜRLÜĞÜ	MALİ İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ	HM VE TRAMVAY ARAÇLARI BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
TİCARET MÜDÜRLÜĞÜ	MALİ KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	METRO ARAÇLARI BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
	SATIN ALMA VE LOJİSTİK MÜDÜRLÜĞÜ	METRO & TRAMVAY ARAÇ EKİP. BAKIM MÜDÜRLÜĞÜ
	SİSTEM EMNİYET VE RİSK YÖNETİM MÜDÜRLÜĞÜ	

Şirket Genel Kurulu'na verilen izin çerçevesinde yönetim organı üyelerinin şirketle kendisi veya başkası adına yaptığı işlemler ile rekabet yasağı kapsamındaki faaliyetler bulunmamaktadır.

Mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli yaptırımlar bulunmamaktadır.

DANIŞMANLAR

HUKUK
MÜŞAVİRLİĞİ

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
(PROJE HİZMETLERİ VE AR-GE)
FATİH GÜLTEKİN

GENEL MÜDÜRLÜĞE BAĞLI
MÜDÜRLÜKLER

AR-GE MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

MARKA VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞAVİRLİK HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ

STRATEJİ VE KURUMSAL GELİŞİM
MÜDÜRLÜĞÜ

TASARIM MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

REVİZYON İKMAL VE YENİLEME
MÜDÜRLÜĞÜ

Yönetim Kurulu

	AD-SOYAD	UNVAN	KURUM	GÖREV
1.	Zeynep Neyza AKÇABAY	Başkan	İBB	Genel Sekreter Yardımcısı
2.	Serap ÖBEKÇİ	Başkan Vekili	İBB	Etüt ve Projeler Daire Başkanı
3.	Murat YAZICI	Başkan Vekili	İBB	Afet İşleri Daire Başkanı
4.	Adnan GÜLOĞLU	YK. Üyesi	İBB	Levazım ve Ayniyat Müdür Yardımcısı
5.	Ali ÖZTÜRK	YK. Üyesi	İBB	Muhtarlıklar Şube Müdürü
6.	Alper YILMAZ	YK. Üyesi	İETT	Özel Kalem Müdürü
7.	Banu ERTURAN	YK. Üyesi	İBB	Kentsel Tasarım Müdür Yardımcısı
8.	Cemil ÖZTÜRK	YK. Üyesi	İBB	Avrupa Yol Bakım Müdür Yardımcısı
9.	Gülşen AKIN	YK. Üyesi	İBB	Hukuk Müşaviri
10.	İsmail AYDIN	YK. Üyesi	İBB	Arşiv Müdürü
11.	Mehmet Aslan DEĞİRMENCİ	YK. Üyesi	İBB	Başkan Danışman Yardımcısı
12.	Mehtap AKTAŞ	YK. Üyesi	İBB	Anadolu Park ve Bahçeler Müdür Yardımcısı
13.	Muhammed YAVUZ	YK. Üyesi	İETT	Strateji Planlama ve Hizmet İyileştirme Müdürü
14.	Okan YILMAZ	YK. Üyesi	İBB	Yeşil Alan ve Tes. Yap. Müdür Yardımcısı
15.	Ozan BİRCAN	YK. Üyesi	İBB	Orkestralar Müdürü
16.	Özgür SOY	GM / YK. Üyesi	METRO İSTANBUL	Genel Müdür
17.	Özhan ŞENOL	YK. Üyesi	METRO İSTANBUL	Genel Müdür Yardımcısı
18.	Yıldırım YEDİKARDEŞ	YK. Üyesi	METRO İSTANBUL	Genel Müdür Yardımcısı
19.	Yusuf LİMON	YK. Üyesi	METRO İSTANBUL	Ulaşım Planlama Daire Başkanı

Raylı Sistem İşletme Hizmetleri	İşletme Planlama İşletme ve Trafik Yönetimi İstasyon Yönetimi
Bakım Hizmetleri	Elektromekanik Sistem Bakım Hizmetleri Ray Hattı Bakım Hizmetleri Araç Bakım Hizmetleri Araç Revizyon ve Yenileme Hizmetleri Bakım Kontrol Yönetimi
Ar-Ge Proje Hizmetleri	CBTC Sinyalizasyon Sistemi Projesi Raylı Sistem Aracı Tedarik Modelleri ve Yerleştirme Projeleri Raylı Sistem Ekipman ve Bileşenleri Ar-Ge ve Yerleştirme Projeleri Yolculuk Deneyimini İyileştirici Ar-Ge Projeleri
Tasarım Müşavirlik Hizmetleri	Mevcut Durumun Tespiti ve Veri Temini Güzergâh ve Ulaşım Araştırmaları Sistem Tasarımı ve Tasarım Kılavuzları Ön Proje Tasarımı Harita İşleri Zemin Etüdü Mali ve Ekonomik Fizibilite Etüdü ÇED Süreci Mimari ve Mühendislik Proje Tasarımları (BIM Tabanlı Kesin ve Uygulama Projeleri) Güzergâh, Mimari, Yapısal Tasarımlar Elektrik, Elektronik, Mekanik Sistem Tasarımları İmar Planı Teklifleri, Kamulaştırma Dokümanları İhale Dokümanlarının Hazırlanması
İşletme Müşavirlik Hizmetleri	GÖLGE İŞLETMECİLİK HİZMETLERİ Proje Yönetimi Tasarım Gözden Geçirme Yapım Müşavirlik (İşletmeci) Test ve Devreye Alma Deneme İşletmesi İşletme & Bakım Manuelleri Kabul ve Garanti Süreç Yönetimi Fracas ve Arayüz Yönetimi Eğitimler İŞLETME VE BAKIM MÜŞAVİRLİK HİZMETLERİ Organizasyon Kurulumu İşletme ve Trafik Yönetimi Hat, Sistem ve Araç Bakım Yönetimi İşletme & Bakım Manuelleri Eğitimler

Yapım Müşavirlik Hizmetleri	PROJE YÖNETİMİ İNŞAAT MÜŞAVİRLİĞİ Tasarım Kontrol ve Müşavirliği İmalat Kontrol ve Müşavirliği ELEKTROMEKANİK SİSTEM MÜŞAVİRLİĞİ Tedarik Müşavirliği Tasarım Kontrollüğü İmalat Kontrollüğü Test ve Devreye Alma Kontrollüğü ARAÇ MÜŞAVİRLİĞİ Tedarik Müşavirliği Tasarım Kontrollüğü Fabrika İmalat Kontrollüğü Test ve Devreye Alma Kontrollüğü
Raylı Sistem Yapım, Yenileme ve Rehabilitasyon İşleri	Anahtar Teslim Sunulan Sistemler: Demir Yolu İstasyon Yapıları Mekanik Sistemler Orta Gerilim Besleme ve Dağıtım Sistemleri 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
Metro Akademi	Üniversite, Lise ve Sektörel Derneklerle Eğitim İş Birliği Protokolleri UITP Academy Bölgesel Eğitim Merkezi Üniversite Sertifika Programları Yurt içi/Yurt dışı Raylı Sistem Sektörü için İşletme ve Bakım Yönetimi Eğitimleri Raylı Sistem Sektörü Mesleki Yeterlilik Belgelendirmesi İlk Yardım Eğitim Merkezi
Ticari Alanlar	Potansiyel Gelir Getirici Faaliyetler Konusunda Pazar Araştırması Ticari Alan İhaleleri Reklam Alanı İhaleleri Sözleşme Yürütücülüğü Film, Reklam Çekimleri Stant Tanıtım Faaliyetleri Tüm Gelir Getirici Faaliyetlerin Faturalanması

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞIMIZ



Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Metro İstanbul olarak, sürdürülebilirlik anlayışımızı, geleceğe yönelik sorumluluklarımızı yerine getirme ve toplumun her kesimine değer katma hedeflerimiz doğrultusunda şekillendiriyoruz. Şirketimizin stratejisi, sorumluluk alanlarımızın tamamında sürdürülebilirlik ilkelerinin benimsenmesi ve çalışanlar ile toplumun refahının artırılması üzerine kuruludur. Bu doğrultuda, sorumlu ve şeffaf bir kurumsal yönetim anlayışı benimsiyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı Stratejik Yönetim, Gezegen, İnsan ve Refah olmak üzere dört odak alanında yoğunlaştırıyoruz. Bu odak alanlarımızın performanslarını ölçüyor ve iyileştirmek için çalışmalar yapıyoruz. Raporumuzu, bu alanlardaki faaliyetlerimizi kapsayacak şekilde hazırlayıp, şeffaf bir biçimde paydaşlarımızla paylaşıyoruz.

Stratejik Yönetim

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelinde stratejik yönetim yatmaktadır. Metro İstanbul olarak, sürdürülebilirlik hedeflerimizi kurumsal stratejilerimizle uyumlu hale getiriyoruz. Uzun vadeli planlarımızı yaparken çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) kriterlerini göz önünde bulunduruyoruz. İnovasyon ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, kaynak verimliliğini artırmayı ve operasyonel mükemmeliyeti sağlamayı hedefliyoruz. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine bağlı kalarak, paydaşlarımızla güvene dayalı bir iletişim kuruyoruz.

Gezegen

Çevreye olan sorumluluğumuzun bilincindeyiz ve bu doğrultuda faaliyetlerimizi yürütüyoruz. Metro İstanbul olarak, karbon ayak izimizi azaltmak, enerji verimliliğini artırmak ve doğal kaynakları korumak için çeşitli projeler geliştiriyoruz. Toplu taşıma altyapımızı geliştirirken, çevre dostu teknolojilere yatırım yapıyoruz. Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını teşvik ediyor ve atık yönetimi konusunda etkin stratejiler uyguluyoruz. Böylece, geleceğe daha temiz ve yaşanabilir bir dünya bırakmayı amaçlıyoruz.

İnsan

İnsan odaklı yaklaşımımız, çalışanlarımızın ve toplumun genel refahını artırmayı hedefliyoruz. Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği önceliğimizdir ve iş yerinde en yüksek güvenlik standartlarını sağlıyoruz. Eğitim ve gelişim programları ile çalışanlarımızın yetkinliklerini artırıyor, çeşitlilik ve dâhil etme politikaları ile kapsayıcı bir iş ortamı yaratıyoruz.

Refah

Toplumun genel refahına katkı sağlamak, sürdürülebilirlik anlayışımızın önemli bir parçasıdır. Metro İstanbul olarak, ulaşım ağıımızı genişleterek ve hizmet kalitemizi artırarak, şehirde yaşam kalitesini yükseltiyoruz. Ekonomik sürdürülebilirliği desteklemek amacıyla, yerel ekonomiye katkıda bulunuyor, yerel tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz. Toplu taşımanın erişilebilirliğini artırarak, toplumsal eşitliğe ve sosyal bütünlüğe katkı sağlıyoruz. Ayrıca topluma yönelik sosyal sorumluluk projeleri geliştirerek, eğitim, sağlık ve kültür alanlarında destek sağlıyoruz.

Tüm bu çalışmalarımızla, şehirdeki yaşam standartlarını iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Metro İstanbul olarak, sürdürülebilirlik yaklaşımımızı bu dört temel başlık altında şekillendiriyor ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamak için çalışmalarımızı aralıksız sürdürüyoruz.

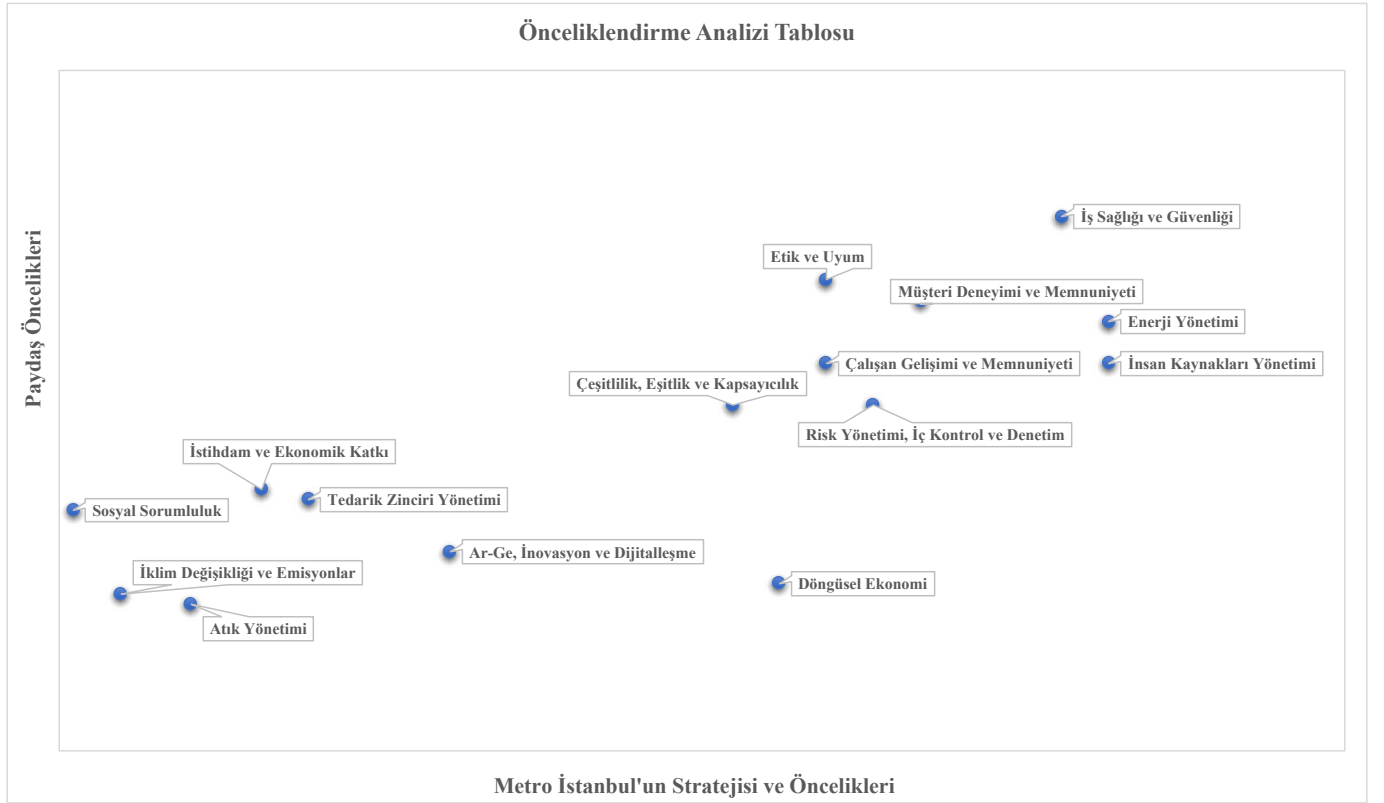
Önceliklendirme Analizi

Stratejik amaçlarımız, hedeflerimiz ve temel değerlerimizle uyumlu olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımızı desteklemek ve öncelikli konularımızı belirlemek amacıyla önceliklendirme analizi gerçekleştiriyoruz. Bu yıl, paydaş beklentileri, sektörel iyi uygulamalar, küresel eğilimler, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, Küresel Riskler Raporu ve Dünya Ekonomik Forumu gibi önemli kaynakları gözden geçirerek bu analizi güncelledik. Bu doğrultuda, 15 adet konu başlığından oluşan bir çerçeve hazırladık.

Bu aşamada, öncelikli konuların belirlenmesine yönelik anket çalışmaları gerçekleştirildi. Ankette, paydaşların beklentileri ve ilgili konulardaki genel görüşleri dikkate alındı. Konular, derecelendirme sonuçlarına göre çok yüksek öncelikli, yüksek öncelikli ve öncelikli olarak kategorize edildi.

Bu çalışmalar, Metro İstanbul olarak sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak ve paydaşlarımızın beklentilerini karşılamak için stratejik bir yol haritası oluşturmak adına önemli bir adımdır. Öncelikli konularımızın belirlenmesi, gelecekteki çalışmalarımızın odak noktalarının belirlenmesine ve sürdürülebilirlik çabalarımızın etkinliğinin artırılmasına katkı sağlamaktadır.

"Stratejik Yönetim", "Gezegen", "İnsan", "Refah"dan oluşan 4 ana tema etrafında; 5 (birincil) çok yüksek öncelikli, 5 (ikincil) yüksek öncelikli ve 5 (üçüncül) öncelikli konu belirlenmiştir. Önceliklendirme matrisimiz, uzun vadeli stratejimiz için bu öncelikli konuların bir temsidir.



Öncelikli Konular

2023 raporlama döneminde, paydaşlarımızın katılımıyla gerçekleştirdiğimiz anket sonuçlarına göre belirlediğimiz öncelikli sürdürülebilirlik konularını aşağıdaki şekilde güncelledik:

Çok Yüksek Öncelikli		
Grup	Numara	Tanım
İnsan	1	İş Sağlığı ve Güvenliği
Gezegen	2	Enerji Yönetimi
İnsan	3	İnsan Kaynakları Yönetimi
Stratejik Yönetim	4	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
Stratejik Yönetim	5	Etik ve Uyum
Yüksek Öncelikli		
Grup	Numara	Tanım
İnsan	6	Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti
Stratejik Yönetim	7	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim
İnsan	8	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
Gezegen	9	Döngüsel Ekonomi
Stratejik Yönetim	10	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme
Öncelikli		
Grup	Numara	Tanım
Stratejik Yönetim	11	Tedarik Zinciri Yönetimi
Refah	12	İstihdam ve Ekonomik Katkı
Refah	13	Sosyal Sorumluluk
Gezegen	14	Atık Yönetimi
Gezegen	15	İklim Değişikliği ve Emisyonlar

Raporumuzun ilerleyen bölümlerinde, bu öncelikli konuları sürdürülebilirlik yaklaşımlarımıza nasıl entegre ettiğimizi ve bu konulardaki aksiyonlarımızı paylaşacağız.

Paydaşlar ile İletişim

Metro İstanbul olarak, temel paydaşlarımız olan çalışanlarımızı, müşterilerimizi, toplumu, iş ve kamu paydaşlarımızı, iş birlikleri ve tedarikçilerimizi stratejimizin önemli bir parçası olarak görüyor ve paydaşlarımızla sürdürülebilir bir diyalog kurmaya büyük önem veriyoruz. Aldığımız geri bildirimler, öneriler ve talepler;

- Kurumsal stratejilerin geliştirilmesi,
- Öncelikli alanların, risklerin ve fırsatların belirlenmesi ve yönetimi,
- Politikaların oluşturulması ve güncellenmesi,
- Toplumsal yatırım ve iş birliklerinin geliştirilmesi

gibi ekonomik, sosyal ve çevresel açıdan şirketimizin değer yaratma yeteneğini etkileyen birçok alanda yol

gösterici birer girdi olarak değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda, paydaşlarımıza güçlü iletişim kanalları sunmayı ön planda tutmakta, farklı platformlar aracılığıyla paydaş gruplarıyla iletişim ve etkileşim sağlamaktayız. Paydaşlarımızla iletişim, şeffaf ve açık bir şekilde yürütülmektedir. Paydaşların görüşlerini, önerilerini ve geri bildirimlerini değerlendirerek, faaliyetlerimizi sürekli olarak geliştirmeye ve beklentilere yanıt vermeye çalışıyoruz.

Paydaş Grubu	Platform / Araç	İletişim Sıklığı
Müşteriler	Kurumsal İnternet Sitesi	Yıl boyunca
	Mobil Uygulama	
	Sosyal Medya Kanalları	
	Yolcu Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez
	Kurumsal İtibar Anketi	
	Müşterinin Sesi Anketi	
	Sürdürülebilirlik Raporu	
	Odak Grup	
Çalışanlar	Portal	Yıl boyunca
	Eğitimler	
	Çalıştaylar	
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yılda bir kez
	Kurumsal İtibar Anketi	
	Çalışan Memnuniyet Anketi	
	Çalışan Odak Grup Toplantısı	Gerektiğinde
İş ve Kamu Paydaşları	Kurumsal İnternet Sitesi	Yıl boyunca
	Sosyal Medya Kanalları	
	Kurumsal İtibar Anketi	Yılda bir kez
	Sürdürülebilirlik Raporu	
	Odak Grup	
	Koordinasyon Toplantıları	Gerektiğinde
Toplum	Kurumsal İnternet Sitesi	Sürekli
	Sosyal Medya Kanalları	
	Kariyer Günleri	Gerektiğinde
	Ziyaretler	
	Kurumsal İtibar Anketi	Yılda bir kez
	Sürdürülebilirlik Raporu	
	Odak Grup	
	Ortak Projeler/Faaliyetler	Yıl boyunca
Tedarikçiler ve İş Birlikleri	Kurumsal İnternet Sitesi	Yıl boyunca
	Sosyal Medya Kanalları	Yıl boyunca
	Kurumsal İtibar Anketi	Yılda bir kez
	Tedarikçi ve İş birlikleri Memnuniyet Anketi	
	Sürdürülebilirlik Raporu	
	Odak Grup	

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) Birleşmiş Milletlere üye ülkeler tarafından Eylül 2015'te Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda kabul edilip, 1 Ocak 2016 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Yoksulluğu ortadan kaldırmak, gezegenimizi korumak, eşitsizlik ve adaletsizlikle mücadele etmek hedefiyle 2030 yılında tamamlanan bir yol haritası olan 17 evrensel hedef, ülkelerin olduğu kadar iş dünyasının da yönetim modellerine entegre edilmektedir.

KÜRESEL AMAÇLAR



Metro İstanbul, "Sorumluluk Alanlarımızın Tamamında, Sürdürülebilirlik İlkelerini Benimsemek" hedefiyle stratejik bir çerçeve geliştirmiştir. Sürdürülebilirlik stratejisi, şirketin gelecekteki yönelimini belirleyen ve tüm faaliyetlerinde dikkate alınan önemli bir bileşendir.

Bu stratejinin temelini, her yıl gerçekleştirilen ve gözden geçirilen Küresel Eğilimler ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BMSKA) Analizi oluşturur. Bu analiz, Metro İstanbul'un doğrudan katkı sağlayabileceği sürdürülebilir kalkınma amaçlarını belirlemek için kullanılır. Bu amaçlar doğrultusunda projeler ve faaliyetler planlanır ve hayata geçirilir.

Metro İstanbul, sürdürülebilirlik stratejisinin bir parçası olarak sürdürülebilirlik raporlamasını önemsemektedir. Kurumumuz, yıl boyunca performans göstergelerini izler ve bu göstergeleri rapor aracılığıyla paydaşlarıyla paylaşır. Bu raporlar, şirketin sürdürülebilirlik hedeflerine ne kadar yaklaştığını gösterir ve ilerleme konusunda şeffaflık sağlar.

STRATEJİK YÖNETİM



Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Müşterilerimize sunduğumuz hizmetin kalitesi ve memnuniyeti, iş yapma şeklimizin temel unsuru ve değişmez önceliğidir. Metro İstanbul olarak, müşterilerimizin beklentilerini karşılamakla kalmayıp

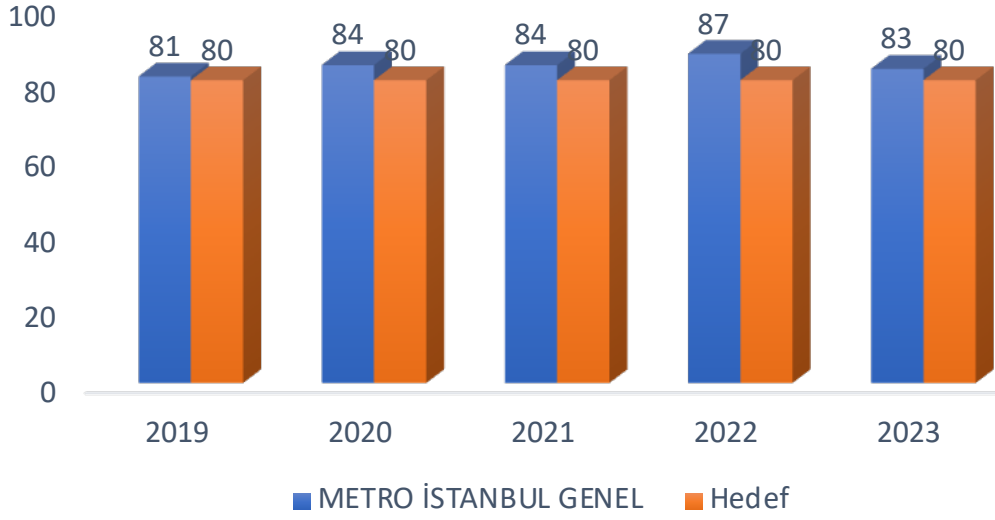
sağladığımız katkının değerini artırmayı hedefliyoruz. Farklı hizmet alanlarımız, sektör uzmanlığımız ve tecrübemizle, iletişim ve geri bildirim odaklı profesyonel bir deneyim sunuyoruz. Hizmetlerimizin seyri boyunca, farklı müşteri ve paydaş gruplarından aktif olarak geri bildirim topluyor ve değerlendiriyoruz. Memnuniyet ve denetim süreçlerini, hizmet birimlerimizden bağımsız bir şekilde, harici bir kuruluş aracılığıyla yürütüyor ve şeffaf bir yaklaşımla gerçekleştiriyoruz. Bu çerçevede yapılan anketler aracılığıyla performansımızı ölçüyor, gerekli aksiyonları belirliyor ve iyileştirme çalışmalarını sürdürüyoruz.

Yolcu Memnuniyet Araştırması

Yolcu Memnuniyeti Araştırması, yolcularımızın beklentilerini ve deneyimlerini anlamak için önemli bir araçtır. Araştırma sonuçları analiz edilerek aksiyon planları oluşturulmaktadır. Bu planlar, hizmet kalitemizi geliştirmek ve yolcularımıza daha iyi bir yolculuk deneyimi sunmak için gerekli adımları belirlemektedir.

HAT	2019	2020	2021	2022	2023
M1	80	82	82	86	81
M2	81	83	83	86	82
M3	85	85	81	90	84
M4	81	85	83	88	84
M5	84	87	89	90	87
M6	80	85	81	86	86
M7			86	88	85
M8					86
M9			82	90	85
F1	82	86	87	87	82
F4				90	82
T1	80	83	85	85	82
T3				87	88
T4	81	83	82	85	83
T5			85	90	84
TF1	79	84	84	92	79
TF2	84	82	86	87	89
Genel	81	84	84	87	83

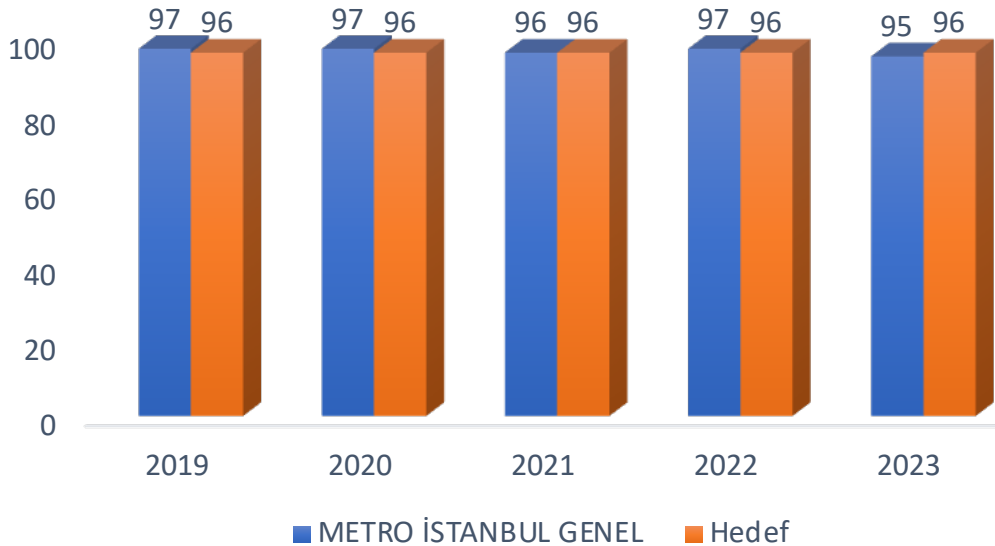
Yolcu Memnuniyet Araştırması (YMA)



• Gizli Müşteri Araştırması

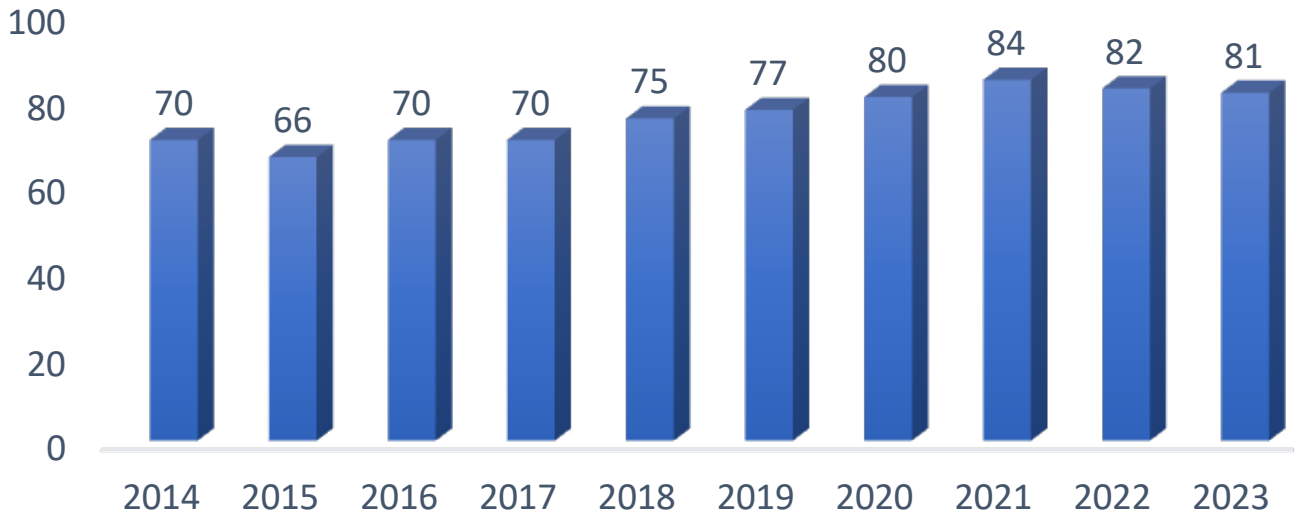
Metro İstanbul'un hizmet verdiği hatlarda, tüm istasyonlar ve araçlar 2007 yılından bu yana düzenlenen Gizli Müşteri Araştırması ile profesyonel gizli müşteriler tarafından ayda 4 kez denetlenmektedir. Ayrıca, Dilek-Şikâyet Yönetim Sistemleri, Çağrı Merkezi ve web sitesi gibi bilgilendirme kanalları da aylık denetimlere tabi tutulmaktadır. 2015 yılı itibarıyla, engelli yolcularımızın sunduğumuz imkânları ne ölçüde kullanabildiklerini daha iyi tespit etmek amacıyla engelli gizli müşteri denetimleri yapılmaya başlanmıştır. Bahsedilen tüm denetimlerde, EN 13816 Avrupa Birliği Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardında belirtilen kriterler dikkate alınarak ölçümler yapılmaktadır. Yapılan denetimlerle istasyonların, hatların ve Metro İstanbul tarafından verilen hizmetlerin genel performansları hesaplanmaktadır.

Gizli Müşteri Araştırması (GMA)



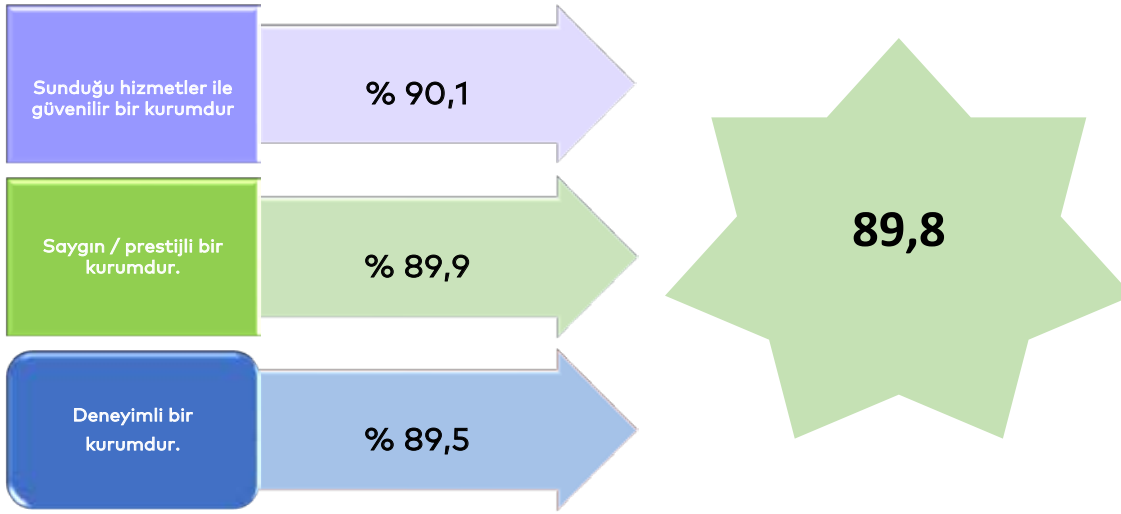
KRİTERLER	Hedef	2019	2020	2021	2022	2023
Bilet Makinelerinin Uygunluğu (GMA)	95	100	100	100	100	100
Turnikelerin Uygunluğu (GMA)	95	99	99	99	100	99
Kaçak Geçişlerle Mücadele (GMA)	90	94	95	94	97	95
Hizmet Sunumu Karşılama ve Bilgilendirme (GMA)	90	95	97	95	98	96
Asansör ve Yürüyen Merdivenlerin Uygunluğu (GMA)	92	91	95	95	96	96
İstasyonların Temizliği ve Düzeni (GMA)	85	95	94	93	91	92
İstasyonlarda Dinamik Bilgilendirme Sistemlerinin Uygunluğu	80	98	97	94	96	94
İstasyonlarda Kalıcı Bilgilendirmeler (GMA)	90	99	95	94	98	71
Engelli Erişimine Uygunluğu	80	98	98	96	97	97
Araçların Temizliği ve Düzeni (GMA)	85	97	95	96	95	98
Araçlarda Kalıcı Bilgilendirmeler (GMA)	98	98	98	98	97	92
Makinist Tutum ve Davranışları (GMA)	80	99	99	100	100	100
Metrolarda Araç Bekleme Zamanları (GMA)	98	98	97	98	100	99
Araçlarda Dinamik Bilgilendirme (GMA)	80	92	91	84	86	89
Pürüzsüz Araç Kullanımı (GMA)	80	99	99	100	100	100
Tramvaylarda Düzenlilik ve Dakiklik (GMA)	85	95	94	94	98	99
Hizmet Sunumu Sırasında Karşılama	90	94	98	99	99	96
Hizmet Sunumu Sırasında Bilgilendirme	90	99	99	99	100	99
HAT GENEL ORTALAMA	96	97	97	96	97	95

Yıllara Göre Metro İstanbul CoMET Memnuniyet Skorları

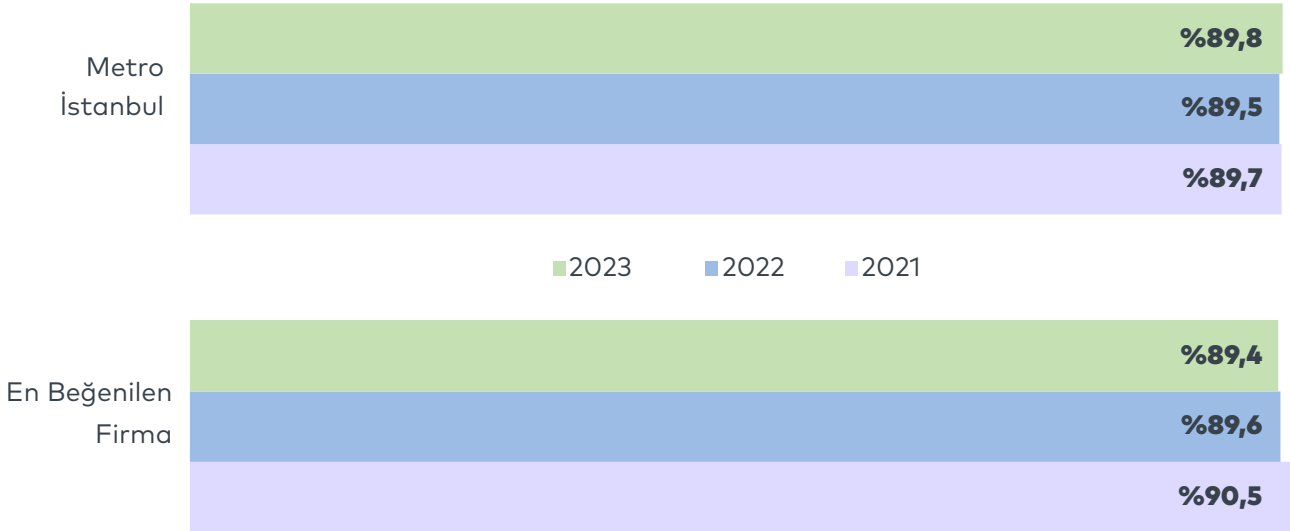


*Comet: Community of Metros Benchmarking Group (Dünya Metro İşletmecileri Kıyaslama Grubu)

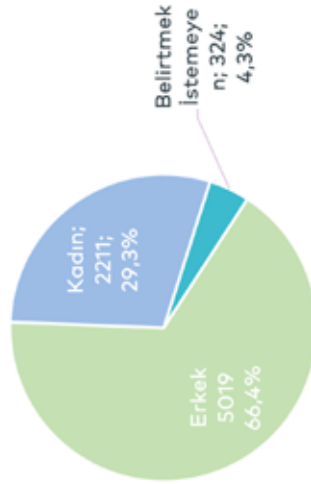
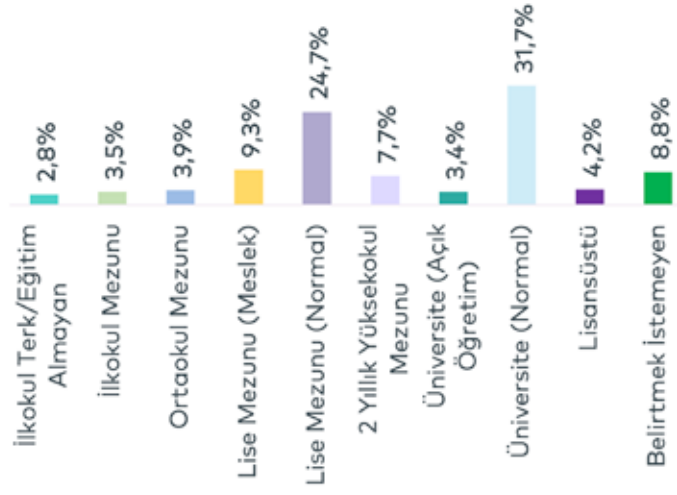
Metro İstanbul Genel İtibar Araştırması Skorları



Genel İtibar Puanları

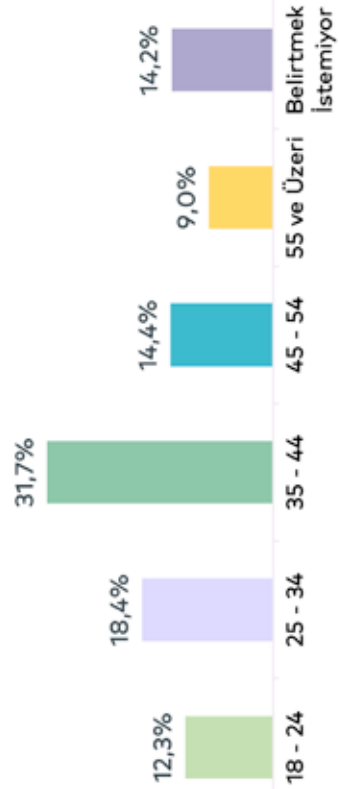


Eğitim



Cinsiyet

Yaş



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
- > Nezaket ve saygı
- > Yetkili makamlara bildirim
- > Çıkar çatışmasından kaçınma
- > Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması
- > Hediye kabul etmeme ve vermeme
- > Bilgi ve belgelerin muhafazası ile gizliliğinin sağlanması
- > Savurganlıktan kaçınma
- > Saydamlık ve katılımcılık
- > Sosyal sorumluluk ve çevreye saygı
- > Eşitlik & çeşitlilik ve kapsayıcılık
- > Mobbing ile mücadele
- > Cinsel taciz ile mücadele

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
- > Toplumun geri kalanına yönelik etik sorumluluklar

Etik Davranış İlkeleri'nin ihlal edildiğine dair şikâyet ve bildirimleri soruşturmak ve çözüm geliştirmek Etik Kurulu'nun sorumluluğu altındadır. Etik Kurulu, çalışanların veya üçüncü şahısların başvurularını saklı tutar. İnceleme ve soruşturma çalışmaları Etik Kurulu üyeleri tarafından gizlilik içinde yürütülür. Etik Kurulu'n bildirim geldiği an itibarıyla ilk on (10) gün içerisinde toplanması esastır. Bildirimin cinsel taciz, toplumsal cinsiyet eşitliğine aykırı konuları kapsamaması durumunda ivedilikle çalışma başlatılır. Bildirim gelmediği durumlarda ise Etik Kurul üç (3) aylık periyotlarda bir araya gelir. Etik Davranış İlkeleri ile ilgili başvuruların yapılabilmesi için farklı iletişim kanalları oluşturulmuştur.



Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim

Kalite Sertifikaları

Metro İstanbul raylı sistemler alanında; ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 10002, ISO 50001 ve ISO 27001 sertifikalarına sahip Türkiye'deki ilk kuruluştur.

İstanbul halkının; yaşam kalitesini artırmak, hayatını kolaylaştırmak için kaliteli, konforlu, ekonomik, emniyetli ve güvenli toplu taşıma hizmeti sunmak ve yolcularımızın beklentilerini en üst düzeyde karşılayarak, memnuniyetlerini sürekli artırmak, kuruluşumuzun temel amaçlarından biridir.



Bu doğrultuda şirketimizde 2000 yılından bu yana ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi etkin şekilde uygulanmaktadır. 2006 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve yeni adıyla ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini, 2013 yılında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini, 2018 yılında ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemini ve 2021 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardını akredite kuruluşlar tarafından sertifikalandırarak alan kuruluşumuz, tüm yönetim sistemlerini entegre şekilde uygulamaktadır.

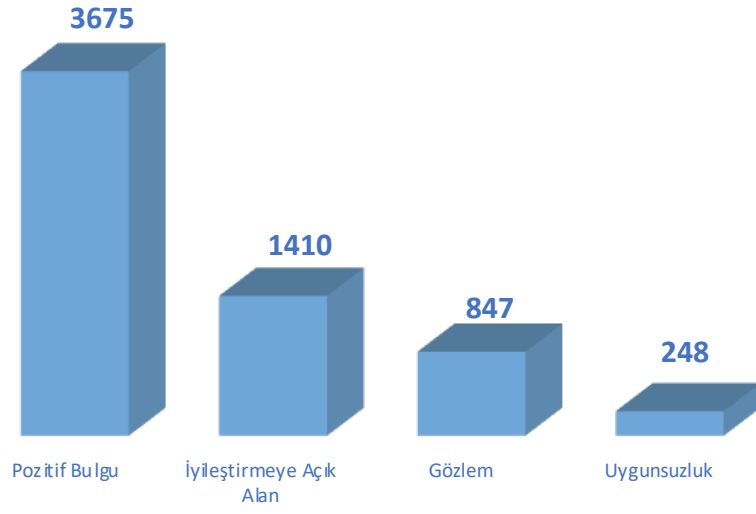
İç Tetkikler

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

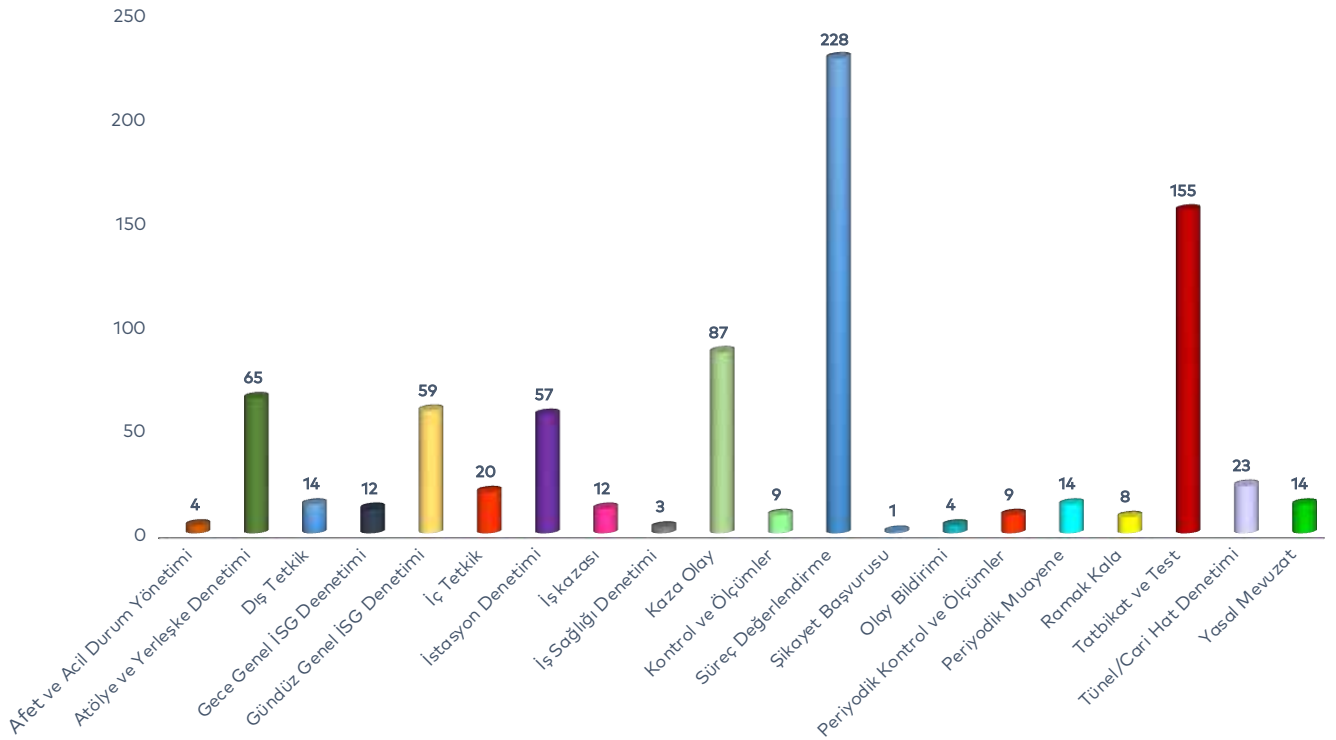
2023 yılı iç tetkikleri, alanında uzman ve iç tetkikçi eğitimi almış personellerimiz ile birlikte Kasım-Aralık aylarında gerçekleştirilmiştir. Tetkikler 2 kişilik tetkikçi grubundan oluşan 10 ekip ile gerçekleştirilmiş ve sahada Kalite (ISO 9001), Çevre (ISO 14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (ISO 45001), Enerji Yönetimi (ISO 50001) ve Müşteri Memnuniyeti (ISO 10002) Yönetim Sistemi Standartlarına göre değerlendirilme yapılmıştır.

İç tetkikte tüm birimler için toplamda 3675 pozitif bulgu, 1410 iyileştirmeye açık alan belirtilmiş, 847 adet gözlem ve 248 adet uygunsuzluk olmak üzere toplam 6180 bulgu tespit edilmiştir.

2023 Yılı İç Tetkik Bulgu Türü Dağılımı

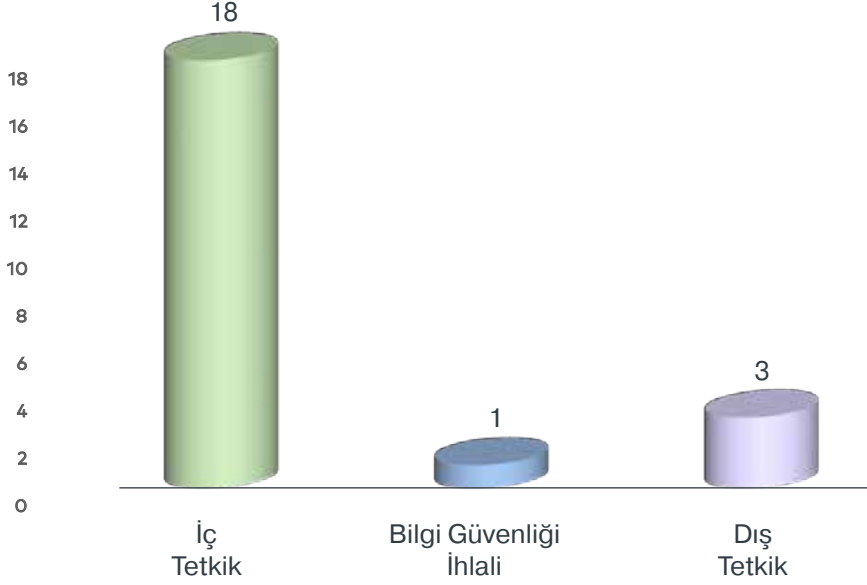


2023 Açılan DF lerin Kaynakları



27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Uygunsuzluk Kaynakları

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) Standardının iç tetkiki Eylül 2023 tarihinde gerçekleştirilmiştir. ISO27001 BGYS kapsamında iç tetkiklerde toplam 18 adet, bilgi güvenliği ihlali 1 adet ve dış tetkik kaynaklı 3 adet olmak üzere toplam 22 adet uygunsuzluk tespit edilmiştir.



Sistem Emniyet Denetimleri

HAT	İSTASYON ve TÜNEL DENETİMLERİ	İSG SAHA DENETİMLERİ	GECE DENETİMLERİ
M1	47	26	17
M2-M6	33	27	14
M3-M9	32	26	18
M4-T3	45	31	13
M5	31	28	17
M7	32	26	0
M8	25	28	0
T1	61	39	12
T4	44	30	12
T5	23	26	12
Genel	373	287	115

2023 yılı içerisinde ISO45001 kapsamında şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği denetimlere ait bilgileri yukarıdaki tabloda mevcuttur.

İSTASYON ve TÜNEL DENETİMLERİ: İstasyon ve yerleşke genel İSG denetimleridir.

GECE DENETİMİ: Gece yapılan yüklenici çalışmaları denetimleridir.

İSG SAHA DENETİMİ: Genel çalışma ve bölge durum denetimleridir.

HAT	ACİL DURUM TEST SAYISI	ACİL DURUM TATBİKAT SAYISI
M1	11	3
M2-M6	23	3
M3-M9	16	2
M4-T3	21	2
M5	18	2
M7	16	3
M8	0	1
T1	1	2
T4	1	2
T5	1	1
Genel	108	21

ŞİRKETİN ÖNGÖRÜLEN RİSKLERE KARŞI UYGULAYACAĞI RİSK YÖNETİMİ POLİTİKASI

Şirketin, stratejik hedeflerine ulaşmasını etkileyen fırsatları ve tehditleri tanımlamak ve değerlendirmek, bu fırsat ve tehditler karşısında alınacak tutumu belirleyip kararlaştırmak, fırsat ve tehditleri raporlamak için kurumun her yerinde ve kademesinde yapılandırılmış planlı, uyumlu, tutarlı ve sürekli bir süreçtir.

Kurumsal Risk Yönetim Süreci ile;

- Risklerin, stratejik hedeflere olan etkilerinin daha etkin bir şekilde tanımlanması,
- Risklerin, şirketin tüm birim ve faaliyetlerinde uçtan uca etkisini bütüncül bir şekilde görülmesi,
- Risk skorlarında, alınacak aksiyonlarla birlikte risk skorundaki iyileşme hedeflerinin takibinin yapılması,
- Risklerin sahiplendirilerek, riskten etkilenen birimlerin sürece daha etkin dâhil olmasının sağlanması amaçlanmaktadır.

Bu amaca ulaşmak için Kurumsal Risk Yürütme Kurulu oluşturulmuş ve kurumsal riskler ile ilgili risk sahipleri belirlenmiştir.

Şirketimizi etkileyebilecek; stratejik, operasyonel, finansal, dış çevre, iş sağlığı ve güvenliği, proje risklerinin belirlenmesi, analiz edilmesi, yönetilmesi ve gözetilmesi ile ilgili faaliyetler, risk sahibi birimler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Risk sahipleri; riskleri, stratejik hedefler doğrultusunda, şu şekilde ele alınarak aksiyon planları oluşturmaktadır:

- > Riskten kaçınma,
- > Risk üstlenme,
- > Risk kontrol,
- > Risk transferi,

Bu faaliyetler, Sistem Emniyet ve Risk Yönetim Müdürlüğü tarafından takip edilerek, Risk Yürütme Kurulu'na sunulmaktadır.

Risk yönetim sistematığı içinde, riskler tanımlanmakta, kök neden ve etki analizleri yapılmakta, kontrol edilmekte, risk skorunu azaltıcı aksiyonlar planlanarak gerçekleştirilmektedir. Risk skorunun belirlenmesinde Fine-Kinney metodu kullanılmaktadır.

Yeni gelişen riskler, proaktif olarak takip edilmekte uzun vadede şirkete etkileri değerlendirilerek Kurumsal Risk Yürütme Kurulu bilgilendirilmektedir.

RİSKİN ERKEN SAPTANMASI VE YÖNETİMİ KOMİTESİNİN ÇALIŞMALARINA VE RAPORLARINA İLİŞKİN BİLGİLER

2022 yılında belirlenen kurumsal risk listeleri; 2023 yılındaki deprem, iklim değişikliği nedeniyle yaşanan aşırı yağış ve fırtınalar nedeniyle güncellenmiştir. Yapılan güncellemeler neticesinde risk değerlendirmeleri tekrar yapılmış, yeni aksiyonlar tanımlanmış ve risk skorları revize edilmiştir.

Kurumsal Risk Yürütme Kurulu toplantısında, aksiyonların takip sistematığının daha etkin takip edilmesi yönünde kararlar alınmıştır.

Kurumsal Risk Yürütme Kurulu; stratejik, finansal, operasyonel ve diğer risklerin konsolide bir şekilde yönetildiğini takip eder ve risk sahiplerine rehberlik eder.

Stratejik Riskler; bir şirketin kısa, orta veya uzun vadeli hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek yapısal riskleri içermektedir. Bu kategori; kurumsal risk, sektörel riskler, ekonomik riskler, mevzuat değişiklikleri (hem yerel hem de küresel), itibar riski ve sürdürülebilirlik riskleri kapsamında değerlendirilmektedir. İlgili birimler ve kurullarımız aksiyon planlarını oluşturmaktadır.

Operasyonel Riskler; yetersiz veya başarısız iç süreçler, insanlar ve sistemlerden ya da doğal afetler gibi dış etkenlerden kaynaklanan kayıp riski olarak tanımlanmaktadır. İlgili birimler ve risk sahipleri, bu riskleri belirlemek ve ortadan kaldırmak için şirket, süreç ve sistemlerini düzenli olarak kontrol etmekte, bu süreçlerin takibi için oluşturulmuş kurullarda aksiyon kararları alınmaktadır. Kontroller sonucunda ilgili süreç/risk sahiplerine düzeltici faaliyetler sistem üzerinden atanmakta ve performansları takip edilmektedir. Teknoloji riskleri, ilgili departman tarafından önleyici eylemler, düzenli testler ve yedek planlar ile yönetilmektedir. Bu risklere bilgi sistemlerinin zarar görmesi, siber saldırılar, veri güvenliğinin bozulması, veri sızıntıları ve iş sürekliliğinin sağlanamaması dâhildir. Yaşanan ramak kala olayları sistem üzerinden yapılarak kaydı ve takip edilebilir bir yapıya kavuşturulmuştur.

Finansal Riskler; bir şirketin finansal durumu ve tercihlerinden kaynaklanabilecek riskleri içermektedir. Bu kategori döviz kurları, faiz oranları, hisse ve mal fiyatlarındaki hareketlerin yanı sıra yatırım portföyünün yönetimi, likidite/nakit pozisyonu ve kredi pozisyonlarının neden olduğu riskleri içermektedir. İlgili

birimlerimiz, çeşitli finansal göstergeler aracılığıyla şirket bazında finansal riskleri yakından izler. Bu ekipler, finansal risklerin yönetimi ile ilgili aksiyonları almaktadır. Alınan aksiyonların sistematik bir şekilde takibi için iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Dış çevre ve diğer risklerde; yasal mevzuatlar, iş sağlığı ve güvenliği, paydaş ilişkileri, pazar ve şirketin faaliyet alanı ile ilgili riskler yer almaktadır. Bu riskler, iş yapma şekillerini, iş modelini, iş portföyünü, stratejik hedeflerini ve operasyonel sonuçlarını doğrudan ve önemli derecede etkileyebilmenin yanı sıra hukuki ya da mali sonuçların oluşmasına neden olabilmektedir. Tüm birimlerimiz, yasal mevzuatlara ve şirket hedeflerine uyumlu bir şekilde iş ve faaliyetlerini yürütmektedir.

Ramak kala olaylarının sistem üzerinden takip edilecek şekilde kayıt altına alınmasına başlanmıştır.

İÇ KONTROL

Şirketimiz, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında ISO9001 (Kalite), ISO14001 (Çevre), ISO 45001 (İş Sağlığı ve Güvenliği), ISO 27001 (Bilgi Güvenliği), ISO 50001 (Enerji Yönetimi) ve ISO 10002 (Müşteri Memnuniyeti) yönetim sistemleri standartlarının gereklerini yerine getirmektedir.

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

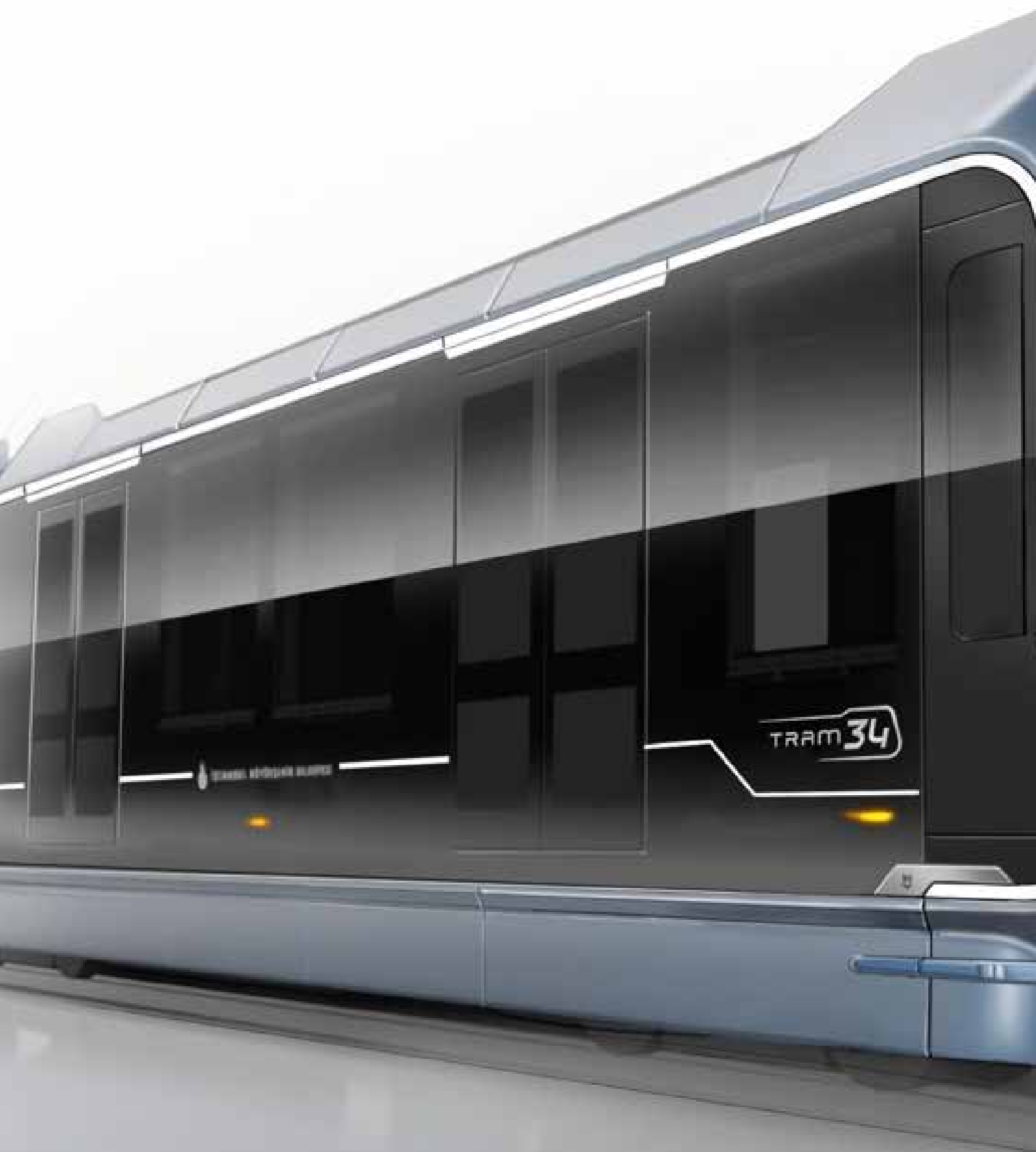
Satın alma harcamaları, muhasebeleştirme ve ödeme süreçlerinin tamamı sistem üzerinden yapılmakta ve her bir aşamasının yetkililer tarafından kontrol ve takibi yapılmaktadır.

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

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

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

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





Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme

Ar-Ge ve İnovasyon

Ar-Ge ve inovasyon, sürdürülebilir büyüme ve rekabet avantajı sağlayarak problem çözme yeteneğini geliştirirken, dünyanın sürekli gelişen toplumsal ve çevresel zorlukları karşısında son derece büyük fırsatlar sunmaktadır. İnovasyon, yeni teknolojilere dayalı iyileştirmeleri benimseyerek yeni işlerin yaratılmasını ve yaşam standartlarının yükseltilmesi potansiyeline sahiptir. Bu dönüştürücü ve ezber bozan çözümlerin ölçeklenmesi sürdürülebilir kalkınmaya ve SKA'lara hizmet etmektedir.

Metro İstanbul olarak belirlediğimiz; mükemmel yolculuk deneyimi, etkin kaynak yönetimi, sürekli gelişim kültürü, sektör liderliği ve topluma fayda stratejik amaçlarımız doğrultusunda bilimsel ve teknolojik bilgiyi kullanarak yeni ürünlerin, hizmetlerin veya süreçlerin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Ar-Ge'nin başarılı bir şekilde ilerlemesi için inovasyon sürecini tam olarak entegre ediyoruz. Metro İstanbul bünyesindeki 54 kişilik Ar-Ge kadromuzla, şirketimizin ulaşım sektöründe öne çıkması ve sürdürülebilir bir büyüme sağlaması hedeflenmektedir.

Metro İstanbul, raylı sistemler alanında Türkiye'de ilk ve şu an için tek Tescilli Ar-Ge Merkezi'ne sahip olan kuruluş olma özelliğine sahiptir. Teknoloji odaklı büyüme ve inovasyonu önceliklendirerek, 2023 yılında Ar-Ge'ye yaklaşık 20 milyon TL ayırmıştır. TÜBİTAK-Katar iş birliği ile açılan 2556 çağrısından bir projemiz fon desteği almaktadır. TÜBİTAK-BİLGEM ile bir projemiz beraber yürütülmektedir. TÜBİTAK 1505- Üniversite/ Sanayi iş birliği çağrısı kapsamında başvurularımız bulunmakta ve akademik iş birliklerimizin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. 6 patent, 1 faydalı model, 1 tasarım ve 4 yazılım tescilimiz bulunmaktadır. Metro İstanbul, patentli özgün teknolojileri, güçlü araştırma ve geliştirme yetenekleriyle yenilikçiliğe yönelik taahhütlerini sürekli olarak göstermektedir.

Ar-Ge Merkezimizde devam eden projelerimizin SKA ile ilişkileri aşağıdaki tabloda belirtilmiş ve kısaca projeler hakkında bilgilendirme yapılmıştır.

No	Proje Adı	İlişkili Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
1	TRAM34 Projesi	Sanayi Yenilikçilik ve Altyapı
2	Yürüyen Merdiven Zincirlerinde Ömür Artırım Odaklı Yeni Bir Yağlama Sistemi Geliştirilmesi	Sanayi Yenilikçilik ve Altyapı
3	Raylı Sistemlerde Optimum Hız Profili İçeren Enerji Geri Kazanımı Odaklı Araç Üstü Hibrit Depolama Sistemi Entegrasyonunun Optimum Boyutlandırma Stratejisinin Geliştirilmesi	Sorumlu Üretim ve Tüketim
4	M3-M9 Araç içi Yolcu Bilgilendirme Sistemi	Sanayi Yenilikçilik ve Altyapı
5	5. Nesil Tramvay Araç Gövdesi Yapısal Optimizasyon Projesi	Sanayi Yenilikçilik ve Altyapı
6	Dudullu Atölye Binası Güneş Enerjisi Santrali Projesi	Erişilebilir ve Temiz Enerji



TRAM34 Projesi

Yeni nesil tramvay geliştirme çalışmaları İstanbul'un ulaşım ihtiyaçlarına destek olacak araçların üretilmesinin yanında Metro İstanbul'un raylı ulaşım sistemleri alanında uluslararası bir oyuncu olması perspektifini ortaya koymaktadır. Geçmiş ürün geliştirme birikimi ve Ar-Ge kültürümüzü, teknik ve teknolojik altyapımızla birleştirerek uluslararası projelere cevap verebilen bir şirket olmayı hedeflemekteyiz.

Yürüyen Merdiven Zincirlerinde Ömür Artırım Odaklı Yeni Bir Yağlama Sistemi Geliştirilmesi

Projenin amacı; yeni bir yağlama sistemi geliştirerek, yürüyen merdiven zincir ömrünü ve yolcu konfor düzeyini artırmaktır.

Proje kapsamında;

- Mevcut fırçalı tip endirekt yağlama sisteminin, direkt yağlama olan shoot to point (noktaya atış) sistemine evrilip basamak zincir ömürlerinin artırılması amaçlanmaktadır.
- Direkt yağlama ile yağlamanın efektif yapılması
- Kullanılacak özel yağın sentetik bazlı olmasından kaynaklı özellikle dış yürüyen merdivenlerde kir ve toz kaynaklı tıkanıkların önlenmesi
- Metro İstanbul bünyesinde bulunan yürüyen merdivenlerde farklı tiplerde olan yağlama sistemlerinin standardize edilmesi sağlanmış olacaktır.

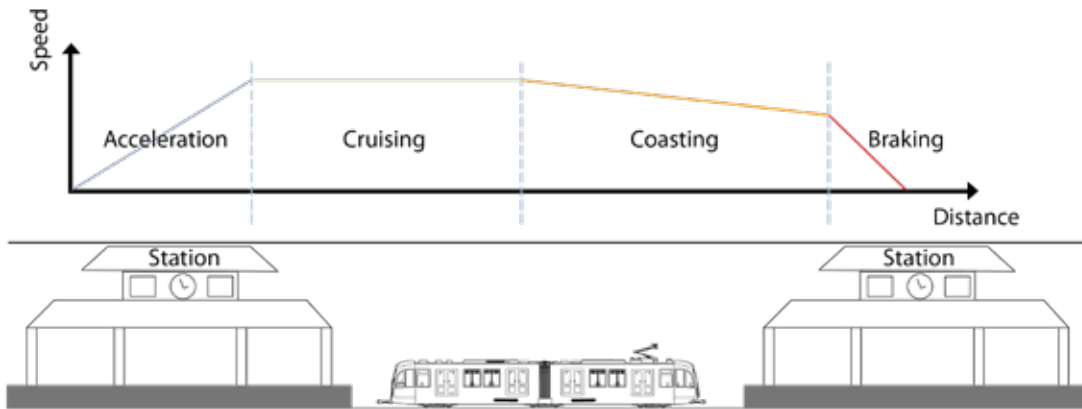


Raylı Sistemlerde Optimum Hız Profili İçeren Enerji Geri Kazanımı Odaklı Araç Üstü Hibrit Depolama Sistemi Entegrasyonunun Optimum Boyutlandırma Stratejisinin Geliştirilmesi

Çevre dostu ulaşım sistemleri ve enerji verimliliği, toplu taşıma araçlarının işletilmesinde önemli bir odak noktası haline gelmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirilecek olan proje, trenlerin enerji tüketimini minimize etmek ve çevresel sürdürülebilirliği artırmak amacıyla önemli bir adım olarak ortaya çıkmıştır.

Projemiz, T5 hattında çalışan tramvay araçlarının enerji tüketimini en aza indirgeyerek enerji verimliliğini maksimize etmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda iki ana strateji üzerinde yoğunlaşılacaktır. İlki, tramvay ve metro araçlarının seferlerini daha verimli bir şekilde tamamlayabilmeleri için enerji tüketimini minimize edecek şekilde optimize edilmiş hız profillerinin geliştirilmesidir. İkinci strateji ise, rejeneratif frenleme sırasında üretilen enerjinin etkin bir şekilde geri kazanılması için araç üstü hibrit enerji depolama sistemlerinin araştırılması ve entegrasyonudur.

Bu projenin bir diğer kritik unsuru ise, araç üstü hibrit enerji depolama sistemlerinin boyutlandırılması ve entegrasyonuna yönelik kapsamlı bir araştırmadır. Bu araştırma ile frenleme sırasında üretilen enerjinin yaklaşık %25-35 oranında geri kazanılması hedeflenmektedir. Bu sayede tramvay araçlarının toplam enerji tüketimi önemli ölçüde azaltılacak, böylece Metro İstanbul'un enerji verimliliği ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasına katkı sağlanacaktır.



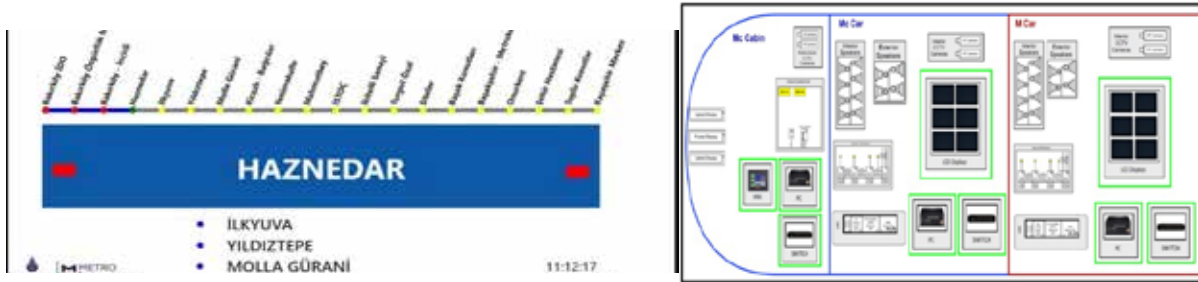


M3-M9 Araç İçi Yolcu Bilgilendirme Sistemi

Yeni açılan hat ve uzatmaların artmasıyla birlikte yolcu bilgilendirme sistemi ihtiyacı oluşmakta ek olarak mevcut sistemlerinde güncellemeleri gerekmektedir. Söz konusu sistemler hakkında gerekli hizmet sağlayıcıların yurt dışı firmaları olması dezavantaj oluşturmaktadır. Bu sebeple M3 hattının 3 farklı noktaya uzaması ile oluşan araç içi Yolcu Bilgilendirme Sistemi (YBS) ihtiyacını, Ar-Ge Merkezimizde gerçekleştirilen proje ile karşılanması hedeflenmiştir.

Bu kapsamda; YBS ekranları, varış yeri LED'leri, otomatik ve manuel anonsları yapabilecek bir sistem geliştirilmiştir. Kullanıcı dostu ara yüz ve bakım kolaylığı imkânı sunmaktadır. Sistem, farklı araç tiplerine uygulanabilir modüler tasarıma sahiptir. Ayrıca değişken işletme şartlarına kolay ve hızlı entegre edilebilir yazılım mevcuttur.

T1 Tramvay hattına da bu sistemin uygulanması için çalışmalar başlamıştır.



5. Nesil Tramvay Araç Gövdesi Yapısal Optimizasyon Projesi

Optimizasyon çalışması aşamasında araç gövde standardı EN-12663-1 dikkate alınarak uygun yapısal mukavemet sağlanmıştır. 4. Nesil aracın işletme ve bakım birimlerinden alınan geri dönüş bildirimleri dikkate alınarak araç gövde üzerindeki yapılan ekipman modifikasyonları, gövde elemanlarındaki tasarım değişiklikleri ve optimizasyon çalışmaları geliştirilerek 5. Nesil aracın tasarımı ortaya çıkmıştır. Ayrıca proje kapsamında araçta hafifletme çalışmaları yapılarak hem enerji verimliliği hem de yolcu kapasitesinin arttığı görülmüştür. Yapılan analiz sonuçlarına göre aracın toplam yük ağırlığında 1.740 kilo hafifletme sağlanmıştır. Buna göre aracın toplam yük ağırlığı 41.981 kilodan 40.241 kiloya düşmüştür. Yapılan tasarımda da aracın yolcu kapasitesi 268'den 288 (metrekarede 6 kişi) kişiye çıkarılmıştır.

Dudullu Atölye Binası Güneş Enerjisi Santrali Projesi

Projemizin amacı; Dudullu Behiç Erkin yerleşkemizde bulunan atölye binamızın yenilenebilir enerji kaynağının raylı sistemde Yüksek Gerilim (YG) şebekeye entegre edilmesi ve M5 hattı işletmesi altındaki ekipmanların üretilen bu enerjiyi kullanabilmesidir. Öz sermaye kullanılmadan tüm yapım maliyetlerinin yüklenici firma tarafından karşılanması, 10 yıl gelir paylaşım modeli ile işletilmesi ve 10 yıl sonunda santralin tüm üretim haklarıyla Metro İstanbul'a kazandırılması hedeflenmiştir. İlgili proje için ihale teklif süreçlerine kadar gelinmiş fakat istekli firma olmaması sebebiyle gerçekleştirilememiştir.



Dijitalleşme

Dijitalleşme bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte iş süreçlerinin, toplumun ve ekonominin dijital ortama adapte olması sürecidir. Metro İstanbul mevcut bilgi birikimini öncül alarak, faaliyet/projelerinde sektörde etkisi giderek artan dijital dönüşüm trendi ve inovasyonu odak almaktadır. Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarının artmasıyla iş süreçlerinde dijitalleşmeyi odak olarak belirleyen bir kurum olma yolunu benimsemiştir.

Dijital Dönüşüm yeteneklerimizi geliştirmenin yanında, ihtiyaçlara ve taleplere cevap verebilmek için stratejik amaçlarımıza ulaşmayı ilke edinmiş bulunmaktayız.

Metro İstanbul olarak dijital dönüşümün işimize yansımaları sağlıyoruz. Şirket genelinde dönüşüm projeleri ile ürün, hizmet ve iş süreçlerimizi daha verimli ve katma değer yaratacak hale getiriyoruz. Bununla beraber elimizdeki veriyi daha etkili kullanarak iş akışlarımızda dönüşümü hedefliyoruz. İş modellerimizi sürdürülebilir kılmak için dijital yatırımlara öncelik vermekteyiz.

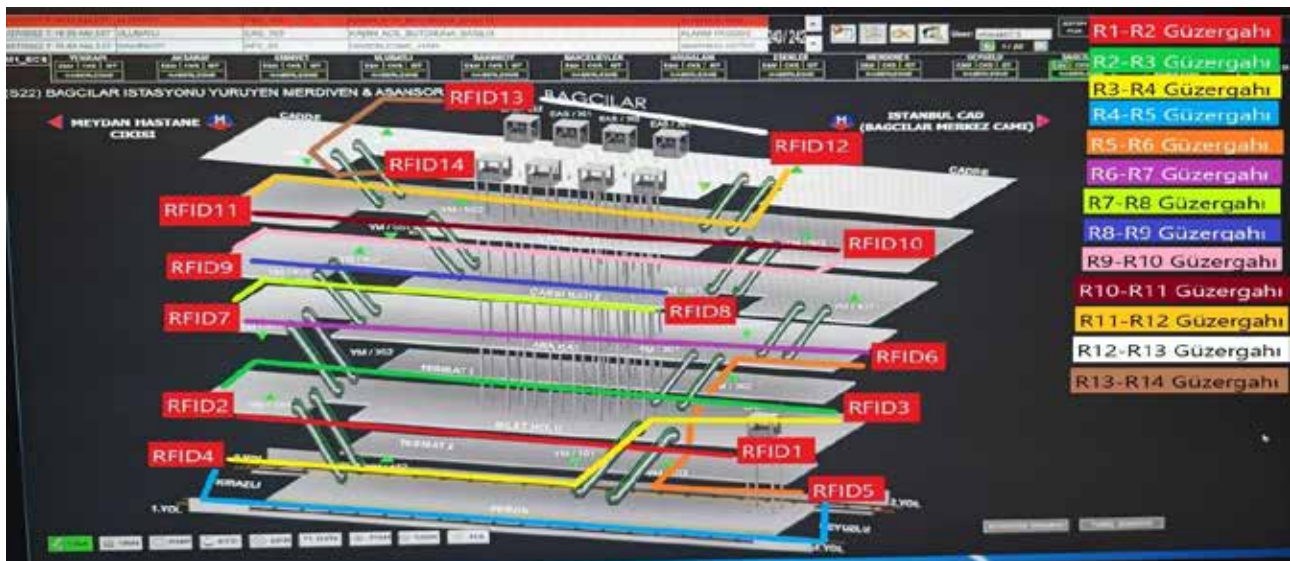
No	Proje Adı	SKA
1	Dijital Denetim Sistemi	Sorumlu Üretim ve Tüketim
2	RAYGİS Platformu Projesi	Sorumlu Üretim ve Tüketim
3	Kent İçi Raylı Ulaşımda Optimizasyon Tabanlı Tren Sürücüsü Görevlendirme Yaklaşımı ve Yazılımının Geliştirilmesi	İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme
4	İstasyonlardaki Dağıtık UPS Sistemlerinin Akü Arıza, Kontrol ve İşlevsellik Takibi İçin Kontrol Sistemi	Sorumlu Üretim ve Tüketim

DDS – Dijital Denetim Sistemi

Metro İstanbul tarafından işletilen hatlarda saha denetimlerinin yapılarak dijital ortamda kayıt altına alındığı, raporlandığı ve offline çalışma özelliğine de sahip sistemdir.

İşletme Genel Müdürlüğü bünyesinde ünvan bazlı tüm personellerin görev tanımlarına göre yapması gereken günlük, haftalık ve aylık denetimler sisteme tanımlanarak, her bir personelin görevini yapıp yapmadığı dijital olarak takip edilmekte ve her bir personel için belirlenen hedeflere göre performans skoru oluşmaktadır. Sistemi kullanan yönetici personellerin performans skoru görevleri gereği yapması gereken denetimlerden, diğer personeller performans ise personel bazında yapılan denetim sonuçlarına göre hesaplanmaktadır.

İstasyon denetimlerinde, istasyon bölgelerinde yer alan NFC noktaları ile ilişkili olarak ekipman, demirbaş denetimleri (günlük, haftalık vs.) yapılmakta ve performans ölçümü sağlanmaktadır. İstasyonlarda yerleştirilen RFID noktaları sistem üzerinden okutuldukça ilgili bölgede denetlenmesi gereken form içeriği açılmakta ve tüm RFID noktalarının içeriğindeki formlar tamamlandığında denetim tamamlanmaktadır.



RAYGİS Platformu Projesi

İdare tarafından taşınan veri tabanı ile mevcut RAYGIS sistemi arasında entegrasyonun yeniden sağlanması, CBS sistemi ile ilişkisinin yapılandırılması ve Metro İstanbul mevcut raylı sistem ağ haritasının sisteme entegre edilmesi amaçlanmaktadır.

Taşınan veri tabanı ile mevcut RAYGIS sistemi arasında ilişkinin yapılandırılması ve akabinde CBS sistemi ile entegrasyonun yeniden sağlanması ve İstanbul'un raylı sistem ağ haritasının sisteme entegre edilmesini kapsamaktadır.

Platformun tekrar hayata geçirilmesi ve ileriye dönük iyileştirmelerin yapılması çalışılmaktadır. 2024 yılında projelendirme çalışmasının sonlanması planlanmaktadır.



Kent İçi Raylı Ulaşımda Optimizasyon Tabanlı Tren Sürücüsü Görevlendirme Yaklaşımı ve Yazılımının Geliştirilmesi

Metro İstanbul, yeni açılan hatlarla birlikte tren sürücüsü ihtiyacı oluşmaktadır. Makinist sayılarının artması aynı zamanda optimum bir çalışma planını da doğurmuştur. Mevcut vardiya planlarını insan hatalarından arındırmak, iş gücü kaybını en aza indirmek, istenilen çalışma oranlarını sağlayabilmek ve raylı sistem işletmelerinde kullanılmak üzere, optimizasyon tabanlı tren sürücüsü planlama ve görevlendirme yazılımı geliştirmek hedeflenmektedir.

Tren sürücüsü optimizasyonu yapmak için bir matematik modeli geliştirilecek ve web ara yüzü yazılım haline getirilecektir. Geliştirilecek matematik modelli yazılım ile vardiya planlamasının optimize edilmesi ve raporlanması hedeflenmektedir.

Geliştirilecek yazılımla bir hatta ihtiyaç olabilecek optimum tren sürücüsü sayısı belirlenebilecektir. Ayrıca tren sürücüsü sayısının sabit olduğu durumlarda ise optimum bir görev ataması sağlanacaktır.

İstasyonlardaki Dağıtık UPS Sistemlerinin Akü Arıza, Kontrol ve İşlevsellik Takibi İçin Kontrol Sistemi

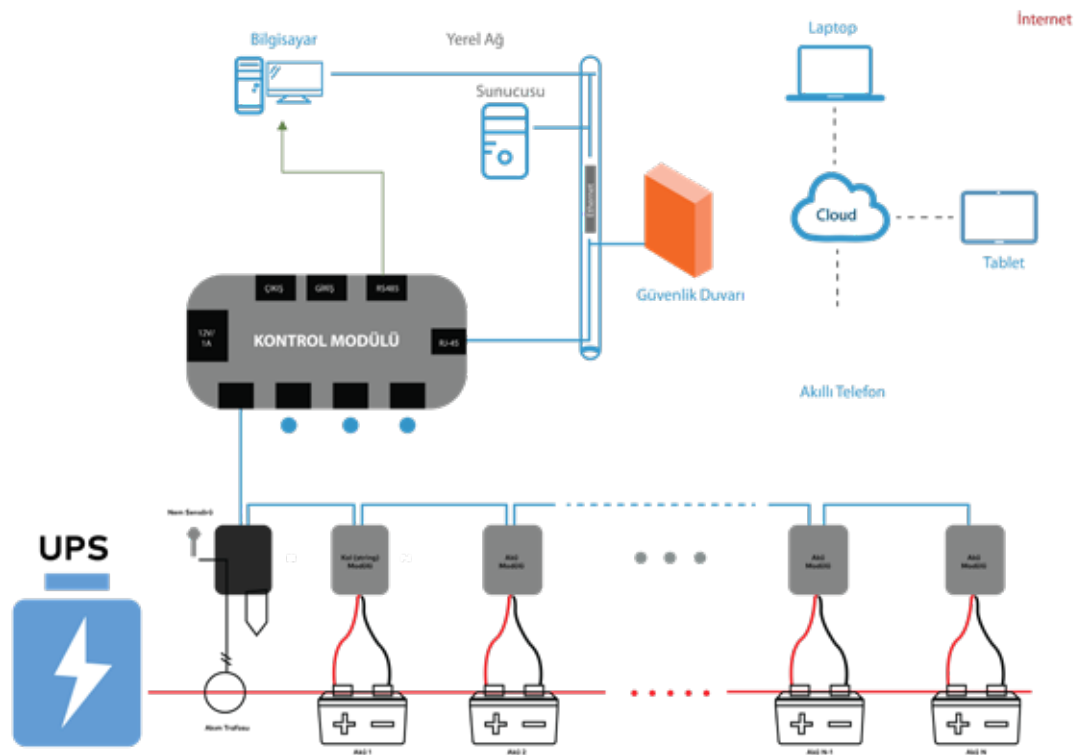
Kritik enerji altyapılarında kullanılan akülerin değerlerini ve donanımsal ekipmanların anlık izleyen, her bir aküde meydana gelebilecek problemleri önceden belirleyen, akü arızalarını tespit eden ve akü durumları ile UPS transfer kartlarının komponent arıza takibinin web ara yüz yazılımı ile kullanıcıya bildiren donanım ve yazılım bütünüdür.

Proje kapsamında;

UPS sistemi içerisinde bulunan akülerin iç direnç, gerilim, ısı, kapasite ve dengeleme verilerini alarak UPS sistemini akülerinden dolayı çıkabilecek arızaların önüne geçilmesi, diğer taraftan güç kartlarında beklenmedik akım veya gerilim çıkışlarından dolayı oluşacak risklerin takibi yapılabilecektir. Metro istasyonlarında ve ana merkezlerde dağıtık ve kontrolsüz UPS sistemlerinin akülerden kaynaklanan sorunları ile kontrolsüz enerji giriş çıkışlarının takibi yapılacaktır.

Enerji sürekliliğinin önemi ile paralel olmak üzere; veri merkezleri, bankalar, havalimanları, baz istasyonları, elektrik üretim santralleri, hastaneler, askeri uygulamalar, endüstriyel alanlar gibi kritik uygulamalarda akü izleme sisteminin varlığı kaçınılmaz olmaktadır.

TÜBİTAK 1505 Üniversite Sanayi İş Birliği Destek Programı kapsamında Yıldız Teknik Üniversitesi ile iş birliği yapılarak başvurulacaktır.



Tedarik Zinciri Yönetimi

Sürdürülebilirlik, işletme faaliyetleri ve tedarik zinciri yönetiminde en önemli faktörler arasındadır. Tedarik zinciri yönetimin sürdürülebilirliğin üç boyutuyla (ekonomik, çevresel ve sosyal) entegrasyonu sürdürülebilir tedarik zinciri yönetiminin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi, çevresel etkileri en aza indirirken, sosyal refahı ve tedarik zinciri kârlılığını en üst düzeye çıkarmak için tedarik zinciri operasyonlarının, kaynaklarının, bilgilerinin ve fonlarının yönetimidir.

Hizmet sektörünün gerektirdiği dinamizme ayak uydurabilmek ve sürekli müşteri memnuniyetine cevap verebilmek için gereksinimleri, istenilen kalite ve özelliklerde, hızla, doğru ve en ekonomik şekilde gidermek gerekmektedir. Bu bağlamda, trenlerimizin planlı bakımlarında ve arıza durumunda kullanmak için ihtiyaç duyduğumuz malzemelerin stoklarımızda optimal seviyede bulunurluğunun sağlanması büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple tedarik zinciri yönetimi, şirketimiz için hayati önem taşımaktadır.

Şirketimiz, tedarik zinciri yönetimini, ISO 20400 Sürdürülebilir Tedarik Standardına uyumlu şekilde yönetmeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda şirketimiz, tedarik zinciri yönetim sürecinin, başından sonuna tüm basamaklarını çevresel, sosyal ve ekonomik yönden de ele almaktadır. Tedarikçilerimizle ilişkilerimizi iş ortaklığı anlayışı doğrultusunda, sürdürülebilir rekabeti esas alarak açıklık ve güvene dayalı olarak yürütüyoruz.

Şirketimiz, tedarik zincirindeki fırsatları ve riskleri sürekli takip eder, ilgili performans göstergelerini düzenli olarak ölçer ve performans hedeflerine ulaşmak için iç ve dış paydaşlarla birlikte gerekli yol haritasını belirler. Bunun yanında, bir belediye iştiraki olduğumuz için satın almalarımız Kamu İhale Kanunu'na göre gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik kriterlerine uygun satın alma yapılmasında mevzuatın müsaade ettiği ölçüde hareket kabiliyeti sonuna kadar kullanılmaktadır.

Tedarikçilerimizle ilişkilerin yönetiminde, şirketimizin stratejik önceliklerine göre belirlenen kategoriler altında sınıflandırılmış tedarikçiler için farklı yaklaşımlar uygulanmakta, tedarikçi ilişkileri yönetimi verimli bir şekilde gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Her satın alma sonunda ilgili satın alma hakkında iç paydaşlarımızdan geri bildirimler alınmakta ve Tedarikçi Değerlendirme Anketi ile toplanan bu geri bildirimler tedarikçilerin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Özellikle "Ana Tedarikçi" olarak tanımlanan kritik tedarikçilerle düzenli ve orta/uzun vadeli, proje bazlı çalışmalar yapılırken sürdürülebilirlik adına çevresel, enerji ile ilgili ve iş birliğine yönelik yenilikçi ve yaratıcı faaliyetlerin tasarlanmasına azami dikkat edilmektedir. Belirli periyotlarda veya gerekli görülmesi halinde tedarikçi saha ziyaretleri de gerçekleştirilerek anket sonuçlarına göre Tedarikçi Geliştirme Stratejilerimize yön verilmektedir.

TMA Genel Memnuniyet - 2023





ALIC CAFE

EL
EHLIVANLAR

GEZEĞEN



Döngüsel Ekonomi

Artan dünya nüfusu ve bu artışa paralel olarak yaşamın devamı için gereken temel ihtiyaçların, mal ve hizmet gereksinimlerinin artış göstermesi, dünyamız için daha fazla ham madde kullanımı anlamına gelmektedir. Kısıtlı kaynakların artan tüketimi, kaynakların plansız kullanımı ile birlikte çevre sorunlarına yol açmaktadır.

2019'dan bu yana döngüsel ekonominin küresel durumuna ilişkin önemli analizler ve teoriler sunan "The Circular Gap Report" oluşumunun 2024 yılında yayınlanan son raporuna göre küresel ekonomide tüketilen döngüsel malzemelerin payı son 5 yılda istikrarlı bir düşüş göstererek 2018'deki % 9,1 'den 2023'te % 7,2'ye geriledi. Bu gidişatı pozitif anlamda değiştirmek için döngüsel ekonomi modeli birçok farklı sektörde uygulanmaya başlamıştır.

Döngüsel ekonomi; kaynakların sorumluluk bilinciyle kullanıldığı, malzeme seçiminin ve ürün tasarımının, ürün ömrünü uzatacak şekilde yapıldığı, tüm malzemelerin atık üretmeksizin yeniden üretim sürecine kazandırıldığı sürdürülebilirlik odaklı yeni bir sosyo-ekonomi modelidir. Döngüsel ekonomi, doğal kaynakların verimli bir şekilde kullanılması ve geri dönüşüm sayesinde atıkların minimum seviyeye inmesini temel alan bir yaklaşımla, sürdürülebilir kalkınmaya da katkı sağlamaktadır.

Şirketimiz, kullanılan malzemelerin üretiminden kaynaklı çevresel etkilerin farkında olup, stratejik amaçlarımızdan «Etkin Kaynak Yönetimi» ve «Topluma Fayda» doğrultusunda belirlediğimiz hedeflerimiz çerçevesinde çalışmalar yürütmekteyiz. Bu kapsamda;

- Sistem ve ekipman verimliliğinin artırılması ve kaynaklarımızın daha etkin kullanılması için sürekli olarak çaba gösteriyoruz.
- Enerji ve doğal kaynaklarımızın verimliliğini artırmak adına yenilikçi yöntemler ve teknolojileri benimsemekteyiz.
- Şirket genelinde sürdürülebilirlik ilkelerinin tam anlamıyla benimsenmesini sağlamak için çaba gösteriyoruz.



Varlıkların seçimi aşamasında, geri dönüşüme uygun tasarımlar ve malzemeler üzerinde yoğunlaşarak, çevresel etkiyi minimize eden ürünlerin tercih edilmesine özen gösteriyoruz. Bunun yanı sıra, enerji verimli ürünlerin araştırılması ve teknik özelliklerin belirlenmesi için detaylı teknik şartnameler hazırlıyoruz.

Yeni veya ilave hat projelendirme sürecinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne destek sağlayarak, döngüsel ekonomi ilkelerine uygun şartnamelerin oluşturulmasını sağlıyoruz. Bu süreçte, sistemlerin güvenilirliği, kullanılabilirliği, bakımı ve güvenliği gibi RAMS gereksinimlerine özel bir önem veriyoruz.

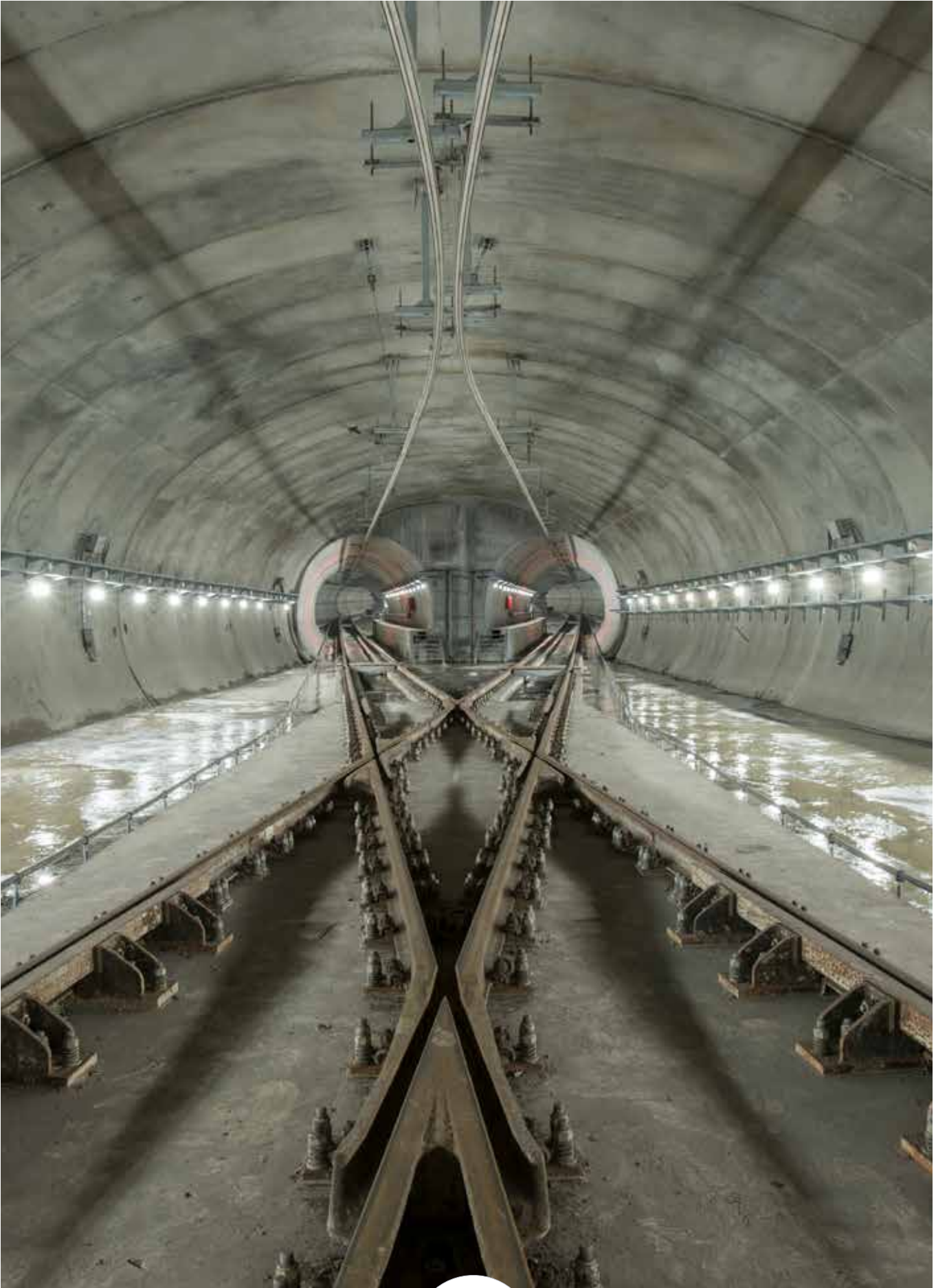
Sistem ve ekipmanlara düzenli bakım yaparak, ömürlerini uzatmayı ve kaynakların daha etkin kullanılmasını sağlıyoruz. Ayrıca revizyon ve yenileme süreçleriyle sistemleri güncelleyerek, tekrar kullanılabilirliğini artırıyor ve farklı fonksiyonlar kazanmasını sağlıyoruz.

Atölyelerimizde kullanılmayan veya hurdaya ayrılan sistem ve ekipmanlarda, alt ekipman ve parçaların geri dönüşümü ve yeniden kullanımı için sürekli çaba gösteriyoruz. Bu sayede atık miktarını azaltarak çevresel etkiyi minimize etmeyi hedefliyoruz.

Metro İstanbul'da döngüsel ekonomi kapsamında gerçekleştirilen örneklerden bazıları aşağıda belirtilmektedir:

- M2 Hattı anons sisteminin IP sistemine dönüştürme projesi kapsamında teknolojik ömrünü tamamlamış ve yedek parça sorunu bulunan ve kayıt süre sınırı nedeniyle işletmenin taleplerini karşılayamayan mevcut analog DYNCORD acil anons sisteminin yerine arıza ve bakım oranı düşük, emre amadeliği yüksek dijital anons sistemi ile değiştirilmiştir.
- Asfalt kaplama çalışmasıyla kara yolu kavşaklarında kauçuk kaplama yerine asfalt kaplama yapılarak kauçuk bakım maliyetlerinin önüne geçilmiştir.
- Asansör çatı ve menfez tasarımı çalışması kapsamında asansörün çatı ve cephe bölgesinden hava sirkülasyonu engellemeden su izolasyonu çözüme kavuşturulup, elektrik ve elektronik ekipmanların zarar görmesi engellenmiştir.
- Demir yolu hatlarında koruyucu taşlama işlemi yaparak ray ve makasların kullanım ömrü artırılmaktadır. Ayrıca koruyucu taşlama işlemi yolcu konforunu olumlu yönde etkilemektedir.
- Demiryolu hatlarında düzeltici taşlama işlemi yaparak ray ve makaslarda meydana gelen ondülasyonlar, parça kopmaları ilerlemeden düzeltilmektedir ve kullanım ömürleri artırılmaktadır.
- Arızalı elektronik kart ve modüllerin tamiri yapılarak sisteme yeniden kazandırılmaktadır.
- Arızalı güç kaynakları tamir edilerek tekrar kullanılmaktadır.
- ABB araçlarının tasarım ömrü 30 yıl olmasına rağmen araçta yapılan önleyici ve düzeltici faaliyetler, revizyon işlemleri ve ekipmanlar üzerinde yapılan iyileştirmeler ile yolcu konforu artırılıp araçlar 34 yıldır aktif olarak kullanılmaktadır.
- Filomuzdaki Bombardier Tramvay Araçlarında klima kompresörlerinin ömürlerini doldurması ve arızalarının sıklaşmasıyla ilgili bir araştırma yapıldı. Geçmiş yıllarda kullanılan kompresörün Metro İstanbul'a özel olarak imal edilmiş tasarımının kullanıldığı ve günümüzde aynı kompresörden talep edildiğinde fiyatın yüksek olduğu fark edildi. Bunun üzerine, daha ekonomik bir alternatif arayışıyla standart marka kompresörlerini kendi atölyelerimizde ve kendi iş gücümüz ile kullanılabilir hale getirecek bir modifikasyon çalışması yapıldı. Bu çalışma sayesinde, geçmiş yıllarda kullanılan orijinal ekipmanın işlevselliğini sağlayacak daha uygun maliyetli bir çözüm elde edilmiş oldu.

Metro İstanbul'da daha birçok örneği bulunan döngüsel ekonomi çalışmaları sorumluluk alanlarımızın tamamında, sürdürülebilirlik ilkesini benimsemek stratejik amacımız doğrultusunda şirket kültürünün bir parçası haline gelmiştir.



Enerji Yönetimi

Metro İstanbul, gezegeni 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 sağlamaktadır.

Demir yollarının çevre üzerindeki etkilerini kapsamlı bir şekilde incelemeye devam ederken, Metro İstanbul olarak şehir içi toplu taşımada demir yollarının çevresel avantajlarını göstermek ve bu farkındalığı yaymak için çalışıyoruz. Toplu taşıma araçları, sürekli gelişen teknoloji ile enerji verimliliği açısından entegre edilebilir özellikler sunmaktadır. Bu bağlamda, Metro İstanbul olarak raylı sistemlerimize yeşil teknolojileri entegre ederek, kent içi toplu taşımanın daha sürdürülebilir hale gelmesine önemli katkılar sağlamaktayız.

Metro İstanbul, enerji yönetimi alanında sürdürülebilirlik ilkelerine bağlı kalarak faaliyetlerini yürütmekte ve çevreye duyarlı bir enerji politikası izlemektedir. Enerji yönetimi, şirketin enerji tüketimi, kaynakların verimli kullanımı ve çevresel etkilerinin azaltılması üzerine odaklanmaktadır. Bu kapsamda, Metro İstanbul'un enerji yönetimi stratejisi aşağıdaki başlıkları içermektedir:



Enerji Verimliliği Projeleri: Metro İstanbul, işletmelerinde enerji verimliliğini artırmak için sürekli olarak projeler yürütmektedir. Bu projeler, enerji tüketimini azaltmayı amaçlayan aydınlatma sistemleri yenileme, enerji verimliliği sağlayan ekipmanların kullanımı ve sistemlerin iyileştirilmesi gibi çeşitli alanları kapsamaktadır.

Enerji Bilinci ve Eğitim Programları: Metro İstanbul çalışanlarına enerji tasarrufu konusunda bilinçlendirme ve eğitim programları düzenlemektedir. Bu programlar, enerji verimliliği sağlayan davranışların teşvik edilmesi ve çalışanların enerji kullanımı konusunda bilinçli olmalarını sağlamak amacıyla düzenlenmektedir.

Enerji Performans İzleme ve Değerlendirme: Şirket, enerji tüketimini izlemek ve performansını değerlendirmek için sistemler kurmaktadır. Bu sayede enerji tüketimindeki değişimler takip edilerek gerektiğinde iyileştirmeler yapılabilir ve enerji verimliliği sağlanabilir.

İnovasyon ve Teknolojik Gelişmelerin Takibi: Metro İstanbul, enerji yönetimi alanında yapılan yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektedir. Bu sayede en son teknolojilerin kullanımıyla enerji verimliliği artırılabilir ve çevresel etkiler en aza indirilebilmektedir.

Metro İstanbul, enerji tüketimini azaltma ve verimliliği maksimize etme amacıyla uyguladığı yenilikçi stratejiler sayesinde önemli ölçüde enerji tasarrufu sağlamıştır.

➤ İşletme dışı saatlerde asansör, yürüyen merdiven, havalandırma sistemlerinin otomatik kapatılması, tasarruflu modda kullanılması çalışması M1B, M2, M4 ve M6 hatlarında 2023 yılında tamamlandı. SCADA sistemi üzerinden tasarruf modu uygulamasının yıllık elektrik enerjisi tasarruf miktarı 2,5 milyon kWh'tir.

Havalandırma sistemlerinde kullanım senaryosu değişimleri ile enerji tasarrufu uygulamalarının genişletilmesi M1, M2, M3, M4, M5, M6 ve M7 hatlarında 2021 yılında tamamlanmıştır. Yıllık tasarruf miktarı 1,4 milyon kWh'tir.

➤ Ekonomik ömrünü tamamlayan deşarj tip aydınlatma sistemleri yerine LED dönüşüm uygulamaları ile genişletilmesi çalışmasına başlandı. Tüm hatlardaki aydınlatma kullanım ekipmanlarının LED dönüşümü uygun metotların belirlenmesi ve ürün seçimi 2023 yılında tamamlanmıştır. 2024 yılı içerisinde satın alım ve montaj sürecinin tamamlanması öngörülmektedir. Yıllık tasarruf miktarının 30 milyon kWh olması hedeflenmektedir.

➤ Doğal gaz ve su tüketimlerinin analiz edilmesi, tarife analizlerinin yapılması, Behiç Erkin Yerleşkesi Doğal Gaz Tasarruf çalışması, 2021 yılı baz alındığında, 2022 yılında 165.000 m3, 2022 yılı baz alındığında 2023 yılı sonunda 110.000 m3, toplamda 275.000 m3 doğal gaz tasarruf edilmiştir.

➤ Trafo çalışma senaryolarında değişiklik yapılarak enerji tasarrufu sağlanması, eş yaşlandırma çalışmalarıyla M3, M4 ve M7 hatlarında 2021 yılından itibaren yedekli çalışan trafolarla trafo kayıplarının azaltılması sürdürülmektedir. Bu kapsamda yıllık 1,9 milyon kWh tasarruf elde edilmektedir.

➤ Yenilenebilir enerji üretim tesislerin kurulum çalışmaları hedefi kapsamında 2023 yılında GES kurulumu şartname ve ihale sürecinde yaşanan olumsuzlukları değerlendirerek mevcut şartlara ve güncel mevzuatlara uygun halde 2024 yılı içerisinde tekrar ihale yapılması planlanmaktadır.

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

ENERJİ TÜKETİMLERİ

Enerji	2020	2021	2022	2023
ELEKTRİK (kWh)	326.065.892	365.919.086	404.852.711	436.584.770
SU (m3)	43.636	86.929	242.158	198.919
DOĞAL GAZ (m3)	366.354	795.543	946.770	849.216
MAZOT (lt)	234.753	269.527	301.757	410.590
BENZİN (lt)	4.221	5.633	13.117	25.216

İklim Değişikliği ve Emisyonlar

İklim değişikliği, atmosferdeki sera gazı emisyonlarının artmasıyla tetiklenen ve dünya genelinde sıcaklık, yağış ve deniz seviyesi gibi doğal sistemlerde önemli değişikliklere neden olan bir olaydır.

Metro İstanbul, iklim değişikliğiyle mücadelede aldığı sorumlulukları bilerek hareket eder ve sürdürülebilir ulaşım çözümleri üzerinde yoğunlaşır. Şehir içi toplu taşımanın karbon ayak izini azaltma ve sera gazı emisyonlarını düşürme potansiyelini en üst düzeye çıkararak, iklim değişikliğinin olumsuz etkilerine karşı kapsamlı adaptasyon stratejileri geliştirmektedir. Enerji verimliliği artırma, yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş ve yeşil teknolojilerin entegrasyonu gibi önlemler ile Metro İstanbul, çevresel sürdürülebilirlik alanında öncü bir rol üstlenmektedir. Bu çabalar, şirketin sadece bugünün değil, gelecek nesillerin çevresel ihtiyaçlarını da göz önünde bulunduran, ileriye dönük bir ulaşım modeli sunmasına olanak tanımaktadır.

Türkiye'de raylı sistem işletmeciliği sektöründe lider olarak Metro İstanbul müşteri, tedarikçi, yatırımcı, işveren, politika savunucusu ve inovasyon ortağı olarak paydaşlarını iklim değişikliği konusunda bilinçlendirmek için önemli bir konuma sahiptir. Enerji ve doğal kaynaklarımızın verimliliğinin artırılması stratejik hedefimiz doğrultusunda hedeflerimize ulaşmanın tüm değer zincirimizde kararlılık gerektireceğini biliyoruz. Ayrıca araştırma, yatırım, yenilik, stratejik ortaklıklar, politika ve savunuculuk ile yaratabileceğimiz daha büyük etkiye de odaklanıyoruz.

Faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonlar düzenli olarak izlenmekte, hesaplanmakta ve performans periyodik olarak raporlanmaktadır. Ayrıca, hizmetlerimizin kullanılması sonucu oluşan emisyon azaltım miktarı da yıllık olarak takip edilmekte ve farkındalık yaratıp raylı sistem kullanımına özendirmek amacıyla paydaşlarımızla paylaşılmaktadır.



"Enerji ve Doğal Kaynaklarımızın Kullanımında Verimliliğin Artırılması" stratejik hedefimiz doğrultusunda enerji tüketimini en aza indiriyor ve sürdürülebilir bir enerji kullanımını destekliyoruz. Bu doğrultuda yenilikçi teknolojiler ve enerji geri kazanım sistemleri kullanılmaktadır:

- > **LED Dönüşümü:** Yolculu alanlarda kullanılan LED'lerin, harekete duyarlı dinleme özelliğine sahip olması, enerji tüketimini optimize ederek sera gazı emisyonlarının düşürülmesine katkı sağlamaktadır. Bu, çevreye duyarlı bir aydınlatma sisteminin benimsenmesiyle olası enerji israfının önlenmesini sağlamaktadır.
- > **Transformatör Çalışma Senaryosu Değişikliği:** Tren yükleri ve istasyon yüklerini besleyen transformatörlerin düşük yüklenme durumunda yedekli çalışması, enerjiyi daha verimli bir şekilde kullanarak sera gazı emisyonlarının azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Bu uygulama, boşa harcanan enerjinin minimize edilmesiyle çevresel etkiyi en aza indirmektedir.
- > **Havalandırma Sistemi Optimizasyonu:** Yolcu konforunu olumsuz etkilemeden gerçekleştirilen teknik odalar ve yolcu mahallerindeki havalandırma ekipmanlarının optimize edilmesi, enerji tasarrufu sağlayarak sera gazı emisyonlarının azaltılmasına yardımcı olur. Bu sayede, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılmasına katkı sağlayan bir adım atılmış olur.
- > **İşletme Senaryosu Değişikliği:** Pik işletme saatleri dışında daha az tren seferi yapılması, enerji kullanımını azaltarak sera gazı emisyonlarının düşürülmesine yardımcı olmaktadır. Bu, taşımacılık sistemlerindeki verimliliği artırarak çevresel etkiyi minimize etmektedir.
- > **Tren ECO Sürüş Modu:** Pik işletme saatleri dışında trenlerin ECO sürüş modunda çalışması, enerji verimliliğini artırarak sera gazı emisyonlarının azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Bu, taşımacılık sektöründe çevresel sürdürülebilirlik için yenilikçi çözümler sunmaktadır.
- > **Tren Rejeneratif Geri Kazanımı:** Trenlerin frenleme sırasında oluşan ısı enerjisinin geri kazanılması, enerji tasarrufu sağlayarak sera gazı emisyonlarının azaltılmasına yardımcı olmaktadır. Bu taşımacılık altyapısında çevresel açıdan sürdürülebilir bir yaklaşımın benimsenmesine katkı sağlamaktadır.

1 Yolcunun 1 km Taşınması için Yapılan CO2 Salımı (g/km)	
Metro İstanbul 2023 34,79	Bireysel Araç Ortalaması* 166,64

*İngiltere Çevre, Gıda ve Köy İşleri Bakanlığı (DEFRA)

Atık Yönetimi

Metro İstanbul, Türkiye'nin en yoğun kent içi ulaşım ağlarından biri olarak her gün yüzbinlerce insanı taşıırken, çevresel sürdürülebilirlik konusunda da öncü rol üstlenmektedir. Şirketimiz, bünyesinde üretilen atıkların yönetimi konusunda titiz bir yaklaşım sergileyerek, kaynakların verimli kullanımını sağlamak ve çevresel ayak izini azaltmak için kapsamlı stratejiler geliştirmektedir. Atık yönetimi politikaları, atıkların kaynağında ayrıştırılmasından, geri dönüşüm süreçlerine kadar geniş bir yelpazede uygulamalar içermektedir. Bu uygulamalar, sadece çevresel yükümlülükleri yerine getirmekle kalmayıp, aynı zamanda şirketin operasyonel verimliliğini artırarak sürdürülebilir bir ulaşım modeli sunmayı hedeflemektedir. Metro İstanbul bu süreçte, yenilikçi atık yönetim tekniklerini benimseyerek, çevresel sürdürülebilirlik alanında sektördeki diğer firmalara örnek olmayı amaçlamaktadır.

Proaktif bir yaklaşımla kirliliği en aza indirmek amaçlanarak bakım atölyelerinde ve operasyonel tesislerde düzenli çevre saha denetimleri yapılmaktadır. Bu proaktif yaklaşım, çevresel risklerin erken tespiti için bir öncü gösterge sağlar ve aynı zamanda yapılan faaliyetlerin çevresel yükümlülükler çerçevesinde gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır.

Atık yönetim hiyerarşine göre en başta atığın oluşumunu önleme ilkesine bağlı olarak çevreye verdiğimiz yükü en aza indirmek için daha fazla kaynak tasarrufu sağlayan ürünlerin kullanılmasına önem verilmektedir. Kapsamlı atık yönetimi yaklaşımlarının uygulanmasıyla Metro İstanbul, faaliyetlerinin çevresel etkisini en aza indirirken kaynak koruma ve döngüsel ekonomi prensiplerini teşvik etmiştir. Atık azaltımına, geri dönüşüme ve sorumlu atık bertarafına odaklanarak kirliliği azaltmaya ve doğal kaynakları korumaya önem verir.

Şirketimize yeni katılan personellere "Çevre Farkındalık Eğitimi" verilmekte ve bu eğitim içerisinde Metro İstanbul'da uygulanan Atık Yönetimi detaylı bir şekilde anlatılmaktadır. Metro İstanbul Çevre Yönetimi Faaliyet Planı kapsamında her yıl eğitim planı düzenlenerek, her bir Metro İstanbul Yerleşkesi için "Çevre Farkındalık ve Atık Yönetimi" eğitimi düzenlenmektedir. Bu eğitimlerle çalışanlarda çevre yönetimi farkındalığı kalıcı hale gelmesi amaçlanmaktadır.

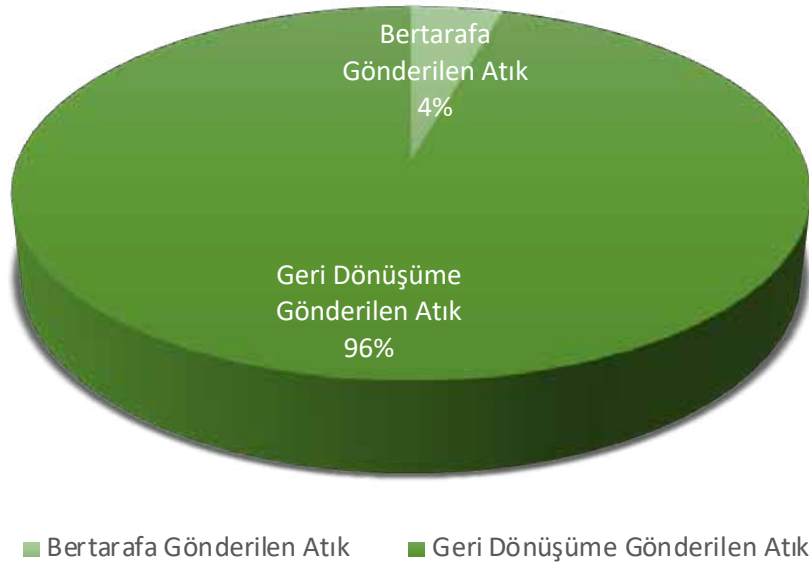
Ofislerimizde, atölyelerimizde ve yerleşkelerimizde oluşan çeşitli türdeki atıklar ulusal mevzuatlara uygun şekilde hazırlanmış olan Metro İstanbul Atık ve Atık Su Yönetimi Yönetmeliği'ne uygun şekilde yönetilmesi sağlanmaktadır. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın vermiş olduğu süre dolmadan geri dönüştürülebilen atıkların lisanslı geri dönüşüm firmalarına, tehlikeli atıkların da lisanslı bertaraf firmalarına teslimi gerçekleştirilir. Atık verilerinin düzenli takibi Çevre Birimi tarafından yapılmaktadır ve her yıl düzenlenen Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında bu veriler çevresel göstergeler başlığı altında üst yönetimle paylaşılır. Atık teslimi yapılan yerleşkelerin atık beyanları Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın Entegre Çevre Bilgi Sistemi üzerinden her yıl düzenli olarak yapılıp arşiv edilmektedir.

ISO 14001 ÇYS kapsamında her yıl departmanlar/birimler bazında yapılan faaliyetlerin ve faaliyetler sonucu oluşan atıklar için çevre risk değerlendirmesi güncellenmekte ve yapılan değerlendirmeler sonrası risk derecesine göre ilgili uygulamalarda revizyonlar yapılmaktadır.

Metro İstanbul, geçtiğimiz yıl içinde "Sıfır Atık Temel Belgesi" olarak çevresel sürdürülebilirlik alanında önemli bir adım atmıştır.

Sıfır Atık Belgesi, bir kuruluşun çevre dostu atık yönetimi uygulamalarını belgeleyen, çevresel sorumluluklarını vurgulayan ve Türkiye Cumhuriyeti Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından verilen sertifikadır. Bu belge, atık yönetimi konusundaki etkin politikalarımızı ve çevresel sorumluluğumuza olan bağlılığımızı yansıtmaktadır.

2023 yılında faaliyetlerimiz sonucunda oluşan atıkların % 95,6'sı geri dönüşüme gönderilmiş olup sadece %4,4'ü bertarafa gönderilmiştir.



İNSAN

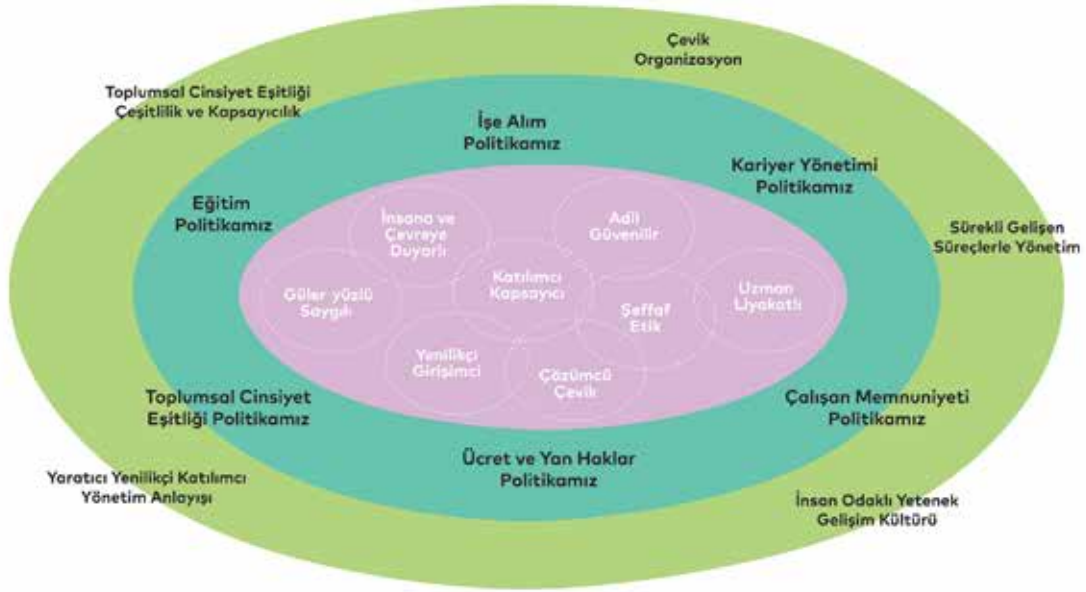


İnsan Kaynakları Yönetimi

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.

İnsan Kaynakları Politikalarımız kapsamında;

Çalışanlarımız ve tüm paydaşlarımız için stratejik hedeflerimiz doğrultusunda, merkezinde temel değerlerimiz yer alacak şekilde sistemler planlamakta ve uygulamaya almaktayız.



İşe Alım Politikamız

İşe alımlarımızı bütçemiz doğrultusunda onaylanan norm kadrolar dâhilinde gerçekleştirmekteyiz. Yeni işe alımlarda; derin bilgi birikimine sahip, tecrübeli ve nitelikli iş gücümüzü daha üst seviyelere taşıyabilecek; potansiyeli olan adayların sürece dâhil edilmesine büyük önem vermekteyiz. Sürecin yönetiminde adil, güvenilir, şeffaf, etik, saygılı ve güler yüzlü olmak, ayrımcılıktan uzak bir şekilde toplumsal cinsiyet eşitliği ilkesine bağlı kalmak en çok önem verdiğimiz hususlardır.

Topluma fayda ve sürekli gelişim stratejimizin de bir parçası olarak; özellikle raylı sistemler eğitimi veren üniversite ve meslek lisesi öğrencilerini geleceğin çalışanları olarak istihdama kazandırmak ve öncesinde geliştirmek için Proje Yarışmaları, İşbaşı Eğitimleri ve Staj Programları gibi çalışmalar geliştirmekteyiz. İş/staj başvurularını kariyer.ibb.istanbul aracılığıyla almaktayız.

Kariyer Yönetimi Politikamız

Sürekli Gelişim Kültürümüzün bir parçası olarak çalışanlarımızın kişisel ve kariyer gelişimlerini desteklemek, kadro ihtiyaçlarımızı ağırlıklı olarak kurum içinden karşılamak, bu amaçla çalışanlarımızı farklı kariyer yolları için yetiştirmek ve teşvik etmek Kariyer Yönetimi Politikamızın odağını oluşturmaktadır.

Bu bağlamda;

- Kariyer yol haritaları ve yetenek havuzları oluşturmak,
- Kariyer gelişimleri için eğitim organizasyonları planlamak,
- Çalışanlarımızı kurum kendi kariyer planlarını yapmalarına teşvik etmek için,

Odağında kurumumuzun hedeflerinin, iş sonuçlarının ve kişisel yetkinliklerinin birlikte ele alındığı etkin ve objektif bir Performans Yönetim Sistemi büyük önem arz etmektedir. Performans Yönetim Sistemimizde bireysel olarak tüm sayısal hedeflerin kurum stratejilerimiz ile örtüşmesi ve belirlenen yetkinliklerin de temel değerlerimiz ile paralel olması esastır. Kariyer Yönetimi Sistemimizi ve Performans Yönetimi Sistemimizi çağın gerekliliklerini de dikkate alarak düzenli bir şekilde gözden geçirmekteyiz.

Ücret Yönetimi ve Yan Haklar Politikamız

Kurumumuzda pozisyon yapısına göre uluslararası standartlarda iş değerlemesi yapılmakta ve bu doğrultuda kademe yapıları belirlenmektedir. Ücret yönetimi ve yan hakların takibini söz konusu kademe yapıları dikkate alarak planlamaktayız. Ücret artış oranları; genel ekonomik veriler, kurumun imkân ve hedefleri, faaliyet gösterdiği sektörde meydana gelebilecek değişim ve dalgalanmalar ile çalışanların ihtiyaçlarını ve geçinme endekslerindeki değişimleri göz önünde bulundurarak saptamaktayız.

Çalışanlarımıza sosyal hayatta da destek olabilmek amacıyla bulundukları iş ailesi ve kademe yapısına göre; giyim yardımı, temizlik yardımı, ramazan yardımı, evlilik yardımı, öğrenim yardımı, doğum yardımı, hastalık yardımı, ölüm yardımı gibi yan hak uygulamalarımızı yürütmekteyiz.

İstanbul için değer üretmeye tutkulu, bu kültür ve iklimi destekleyen kurumsal yönetim anlayışına sahip olan çalışanlarımızın başarılarını tanımakta ve takdir etmekteyiz. Proje teşviki ile getirisi olan öneri ve projeleri değerlendirmekte ve ödüllendirmekteyiz.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikamız

İnsan kaynakları politikamızın tamamında katılımcı ve kapsayıcılık değerimiz çerçevesinde din, dil, ırk gibi farklılıklar kesinlikle gözetilmemekte, toplumsal cinsiyet eşitliği süreçlerimiz doğrultusunda, özellikle erkek istihdamının hâkim olduğu bir sektör olan raylı sistemlerde başlattığımız değişim ve dönüşüm hareketi ile kadın istihdamına büyük önem verilmektedir.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda ulusal ve uluslararası platformlarda birçok çalışmaya desteğimiz, katkımız ve öncülüğümüz bulunmaktadır. Aile içi şiddete maruz kalan tüm çalışanlarımız ile birlikte "Aile İçi Şiddetle Mücadele Yaklaşımımız" doğrultusunda mücadele ederiz. Şiddete maruz kalan bütün çalışanlarımızın maddi ve manevi tüm süreçlerinde destekçisi oluruz.

Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık

Tüm İnsan Kaynakları Politikalarımızda katılımcı ve kapsayıcılık değerimiz çerçevesinde din, dil, ırk gibi farklılıklar kesinlikle gözetilmemekte, toplumsal cinsiyet eşitliği süreçlerimiz doğrultusunda, özellikle erkek istihdamının hâkim olduğu bir sektör olan Raylı Sistemler sektöründe "Eşitlik Burada" söylemimiz ile kadın istihdamına büyük önem vermekteyiz.

Metro İstanbul Ailesi olarak, çalışanlarımız, yolcularımız ve diğer tüm paydaşlarımız ile olan ilişkilerimizde ve faaliyetlerimizde; eşit erişim imkânı sağlayan, ayrımcılığı önleyen daha kapsayıcı, açık ve demokratik bir yaklaşımla bu konularda yapısal, kültürel, bilinçli ve bilinçsiz önyargıyı ve diğer ayrımcılık türlerini;

- Tüm faaliyet alanlarında ortadan kaldırmak,
- Farkındalığı artırmak,
- Sürdürülebilir dönüşümü sağlamak
- Uygulamaları ile çalışmalarıyla toplumsal cinsiyet eşitliğine giden yolda önemli bir rota oluşturan ve bu alanda benchmark alınan bir kamu kurumu olmak vizyonu ile çalışmalarına ilişkin temel esaslarımızı düzenlemekteyiz

Çalışanlarımızın geri bildirimlerini almak amacıyla oluşturduğumuz **Etik Hattı**'na gelen başvurularda;

- Toplumsal cinsiyet eşitliği,
- Cinsel taciz ve mobbing konularını titizlikle takip ediyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda ulusal ve uluslararası platformlarda birçok çalışmaya desteğimiz, katkımız ve öncülüğümüz bulunmaktadır.

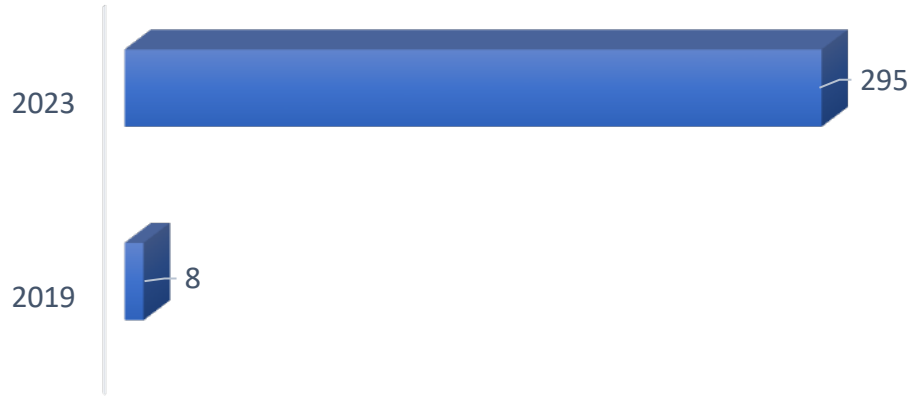


■ Kadın Çalışan Oranı ■ Erkek Çalışan Oranı ■ Kadın Çalışan Oranı ■ Erkek Çalışan Oranı

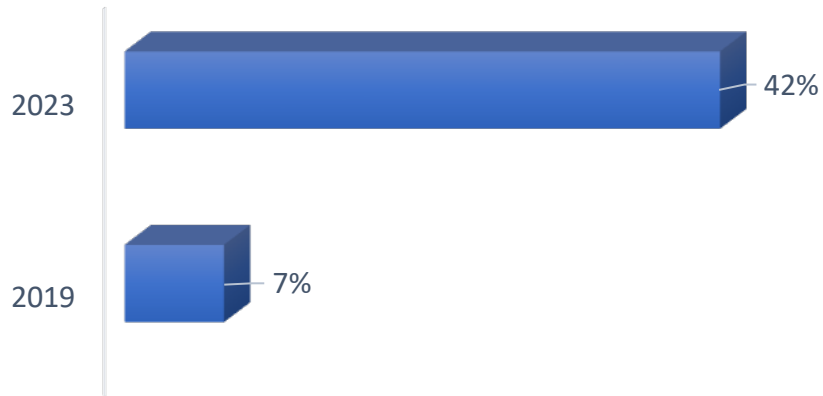
İş Gücünde Terfi Alan Kadın Çalışan Oranı



Kadın Tren Sürücü Sayısı



Kadınların İşe Başvuru Oranı



Eşitlik Komitesi Kuruldu

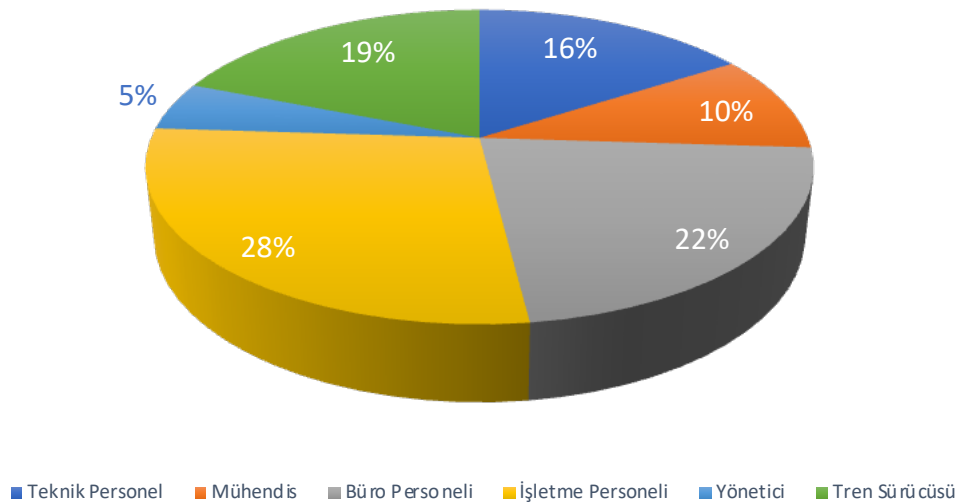
Genel Müdürümüzün başkanlığında toplanan ve üyeleri; Genel Müdür Yardımcıları ile Marka ve Müşteri İlişkileri Müdürü ve İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü olan komitenin adıdır. "Eşitlik Burada" ilkimiz kapsamında toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmalarında hesap verebilir, şeffaf bir şekilde stratejik öncelikleri ve aksiyonları belirlemek amacıyla kurulmuştur. Her çeyrek dönemi takip eden ayın ilk yarısında olmak üzere 3 ayda bir toplanmaktadır.



Değişim Öncüleri Grubu Oluşturuldu

Kurum içinde ünvan, cinsiyet ve herhangi dil, din, ırk ayrımı olmaksızın gönüllülük esası ile oluşturulan komitenin adıdır. Değişim öncüleri grubuna başkanlık edecek olan kişiyi grup üyeleri kendi içlerinden seçmiştir. Bu gönüllü katılımcılar sağlanan eğitimler sonucunda tüm çalışanlara eğitim vererek almış oldukları bilginin kurum içinde yayılımını sağlamıştır. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği kapsamında farklı kurum ve kuruluşlar ile bir araya gelerek iyi örnekler gündeme alınmaktadır. Kurumumuzda birçok farklı yerleşkemizde 26 oturum gerçekleştirilerek 612 çalışanımıza eğitim verilmiştir.

Eğitim Alan Çalışanlarımızın Ünvan Bazlı Dağılımı



2022 ve 2023 Yılı Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Alanındaki Ödülllerimiz ve Etkinliklerimiz

Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi Metro İstanbul, 2019 yılında toplumsal cinsiyet eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık alanlarında başlattığı değişim ve dönüşüm hareketi ile aldığı ödüllere bir yenisini daha ekledi. PERYÖN tarafından bu yıl 15'incisi düzenlenen İnsana Değer Ödülleri'nin 8 markanın başvuruda bulunduğu Çeşitlilik ve Kapsayıcılık kategorisinde ödülün sahibi Metro İstanbul oldu.

Metro İstanbul, kadın tren sürücülere projesi ile Sosyal Demokrasi Vakfı (SODEV) tarafından düzenlenen Cinsiyet Eşitlikçi Dönüşüm Ödülleri'nde "Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Yönelik Sunulan En İyi Uygulama" ödülünü aldı.



Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda yaptığı yetkinlik değerlendirmesi sonucunda "Cinsiyet Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" iyi uygulamalarıyla 6 yıldız alarak Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün sahibi oldu.



Sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli iş gücü istihdamını gençler ile karşılayabilmek için 18-22 yaş arası, kadın ağırlıklı adaylardan oluşan atölye ve bakım personelimiz için İBB ile birlikte Genç Teknikerler Programı gerçekleştirildi.

Program süreci;

- Yazılı Sınav,
- Ön Mülakat,
- Sözlü Mülakat ve
- Uygulamalı Mülakat şeklindedir.

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development-EBRD) ve İstanbul Planlama Ajansı (İPA) ile birlikte düzenlenen "Ulaşım Sektöründe Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" başlıklı panelde EBRD ile olan iş birliği duyuruldu. Bu çerçevede Ümraniye-Göztepe-Ataşehir Metro Hattı finansmanı kapsamında EBRD, Metro İstanbul ve İBB ile iş birliği yaparak ulaşım sektöründe kadınlar için daha fazla istihdam yaratılmasına ve İstanbul'da güvenli ve toplumsal cinsiyete duyarlı toplu taşıma sistemlerinin güçlendirilmesine destek verecek.



EBRD ile yapılan kapanış toplantısı sonucunda tüm aksiyom maddeleri hayata geçirilmiştir. Bunların sonucunda;

- 2019 yılında çalışan kadın oranı % 6,42 iken 2024 yılı başında bu oran % 16'lara ulaşmıştır.
 - 2019 yılında iş gücünde terfi alan kadın çalışan oranı %0,64 iken 2023 yılı sonunda bu oran %27,35'e yükselmiştir.
 - 2019 yılında kadın tren sürücüsü sayımız 8 iken 2024 yılı başlarında bu sayı 305 olmuştur.
 - 2019 yılında kadınların iş başvuru oranı %7 iken 2023 yılın sonunda bu oran %42'ye ulaşmıştır.
 - 2019 yılında kadın istasyon sorumlusu bulunmuyordu ancak 2023 yılında istasyon sorumlularının %9,58'i kadınlardan oluşmaktadır.
 - 2019 yılında kadın mühendis sayısı %11,44 iken 2023 yılı sonunda bu oran %18,08'e yükselmiştir.
- Bunların yanı sıra TCE yaklaşımı altında Etik Davranış İlkelerimiz güncellenmiştir.
- 2019 yılında kadın yönetici sayımız %6,79 iken bu oran 2023 yılı sonunda %15,56'ya ulaşmıştır.

Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti

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.

Bu bağlamda İnsan Kaynakları Politikalarımız kapsamında; çalışanlarımız ve tüm paydaşlarımız için merkezinde temel değerlerimiz yer alacak şekilde ve stratejik hedeflerimiz çerçevesinde sistemler planlanmakta ve uygulamaya alınmaktadır.

Metro Akademi ve üniversite/lise iş birliklerimiz doğrultusunda çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları becerileri kazandırmayı ve raylı sistemler ulaşım sektörüne nitelikli iş gücü kazandırmayı hedeflenmektedir.

Geleceğin en zorlayıcı toplumsal konularına yanıt veren çözümlerin geliştirilebilmesinin ancak bu birliktelikten doğan potansiyelin en üst düzeye çıkarılmasıyla mümkün olduğuna inanıyoruz.

Çalışan Eğitim ve Gelişimi

Eğitim Politikamızın temelini Metro İstanbul Akademi oluşturmaktadır. Metro İstanbul Akademi'de çalışanlarımıza kendilerini en iyi şekilde sürekli olarak geliştirmeleri ve işlerini daha iyi yapabilmeleri için gerekli eğitim ve gelişim imkânlarını sunmaktayız. Metro İstanbul Akademi'de hazırlanan eğitim ve gelişim programlarında; çalışanlarımızın kişisel gelişimlerine, bilgi, beceri ve yetkinliklerini zenginleştirmelerine ve kazanımlarını iş sonuçlarına yansıtmalarına yardımcı olmaktayız.

Sektörü şekillendiren demir yolu uzmanları yetiştirmek değer önermemiz ile eğitim politikalarımız geliştirilmekte, raylı sistemler sektöründeki bilgi birikimimiz, tecrübemiz, yenilikçi ve sürdürülebilir bakış açımız ile sürekli gelişimi destekleyerek, ulusal ve uluslararası platformlarda hizmet standartlarını yükseltmeyi hedeflemekteyiz.

Eğitim organizasyonlarımız 5 temel kategoride planlanmaktadır.

Oryantasyon Eğitimleri:

Oryantasyon Programı ile Metro İstanbul'da işe başlayan tüm çalışanlarımızın şirkete adaptasyon sürecini hızlandırmaktayız. İşe uyum süreci kapsamında üç aya yayılmış bir eğitim programı ile devam etmekteyiz.

Mesleki Gelişim Eğitimleri

Mühendislik Gelişim Programları gibi teknik eğitimler bilgi ve birikimimizi gelecek kuşaklara taşıyacak, çalışanların kariyer yollarında ilerlemeleri için Kariyer Yönetim Sistemi'nin bir parçası olan eğitimlerdir.

Kişisel Gelişim Eğitimleri

Çalışanlarımızın kendi potansiyellerini fark etmelerine yardımcı olmak, yetkinliklerini geliştirmek veya kendini geliştirme teknikleri konusunda yol göstermek için hazırladığımız eğitimlerdir.

Zorunlu Eğitimler

İSG, KVKK, Yüksekte Çalışma gibi mevzuat gereği çalışanlarımız tarafından alınması zorunlu olan eğitimlerdir.

Sektörel Çözümler

Yurt içi ve yurt dışındaki sektör paydaşlarımıza ihtiyaçları özelinde planladığımız eğitimlerdir.

Çalışan Bağlılığı Çalışmaları

Bi'Pas Basketbol Turnuvası

Geçtiğimiz yıl ilkini gerçekleştirdiğimiz Bi'Pas Basketbol Turnuvası, 27 Eylül-17 Ekim 2023 tarihleri arasında Esenler Yerleşkemizde yapıldı. Çalışanlarımızın yoğun ilgi gösterdiği turnuvada bu yıl 22 takım yarıştı. Genel Müdürümüz Dr. Özgür Soy, birinci takıma kupasını ve dereceye giren takımların her bir katılımcısına; ödül çekini ve madalyasını teslim etti.

Metro İstanbul Sulu Boya Atölyesi

Çalışan Memnuniyet Anketi sonucunda Sosyal İhtiyaçlar Kurulu'nda belirlenen etkinlikler için atölye çalışmaları planladık. Metro İstanbul'un farklı yerleşkelerinde toplamda 6 atölyede 38 çalışanımızla sulu boya atölyesi gerçekleştirdik.

İBB İtfaiye Dairesi Başkanlığı Ekiplerine, "Metro ve Tünel Vakalarına Müdahale" Eğitici Eğitimi

Metro İstanbul Akademi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) İtfaiye Dairesi Başkanlığı Eğitim Müdürlüğü ile yaptığımız iş kapsamında; İtfaiye Dairesi Başkanlığına bağlı 33 merkezde görevli 99 Ekip ve Saha Amirlerine Metro ve Tünel Olaylarına Müdahale Eğitici Eğitimleri verdik.

İBB İtfaiyesi yıllardır tüm metro ve tramvay hatlarımızda belli aralıklarla gerçekleştirilen Acil Durum Tatbikatlarımıza destek vermektedir. Bu tatbikatlardan edindiğimiz tecrübelerden yola çıkarak hazırladığımız eğitim programı ile metro ve tünellerde oluşabilecek acil durumlarda en doğru ve en hızlı şekilde müdahale edilebilmeyi amaçladık. Metro İstanbul Akademi olarak İstanbul İtfaiyesi iç eğitimlerine Eğitici Eğitimi formatında verdiğimiz eğitim; İstanbul İtfaiyesi Eğitim Müdürlüğü iç eğitimleri tarafından sayıları 3500'ü geçen saha personellerine ulaştırılacaktır.

Metro ve Tünel Olaylarına Müdahale Eğitiminin kapsadığı konular;

Teorik Eğitim Konu Başlıkları

- > Yüksek voltajlı enerji hatları
- > Havalandırma sistemleri
- > Yangın algılama ve söndürme sistemleri
- > Tünel ve istasyon ulaşım yolları
- > Metro ve tramvay araçları
- > Trende yangın senaryoları

- Tren altında yolcu sıkışması
- Trenin raydan çıkması
- Tren çarpışması
- Lokal çökmeler
- Kimyasal ve biyolojik saldırı
- Bombalı saldırı

Saha Eğitimi Konu Başlıkları

- Metro İstanbul'da kullanılan araçların sahada tanıtımı
- Metro tünellerinde bulunan hassas ekipmanların tanıtımı
- Metro tünellerinde bulunan acil kaçışlar ve uyarı levhalarının tanıtımı
- Metro araçlarında müdahale esnasında dikkat edilmesi gereken hassas ekipmanların tanıtımı ve konumlarının gösterimi
- Deray ekipleri ekipmanlarının tanıtımı
- Metro İstanbul deray ekibinin uygulamalı müdahale gösterimi

Eğitimler 3 grup ve her gruba 2'şer gün olmak üzere toplam 6 gün verilmiştir. Eğitim sonunda tüm katılımcılarımıza Katılım Sertifikası verilmiştir.

Talentrain – Part Time İstihdamı

'Geleceği Birlikte Şekillendiriyoruz' mottosuyla, lisans programlarının 3. ve 4. sınıf öğrencisi olan, ders programları kapsamında haftanın en az 2-3 günü bizimle birlikte emek vererek zorluklarla mücadele eden ve sürekli öğrenmenin gücüne inanan 25 part time mühendisi istihdam ettik.

TalenTrain'de lisans programlarının 3. ve 4. sınıf öğrencisi olan, ders programları kapsamında haftanın en az 2-3 günü bizimle birlikte emek vererek zorluklarla mücadele eden ve sürekli öğrenmenin gücüne inanan 15 part time mühendis çalışma arkadaşımızı; Elektronik Sistemler Bakım, Elektrik Sistemler Bakım, Ar-Ge Merkezi, Elektromekanik Sistemler Bakım, Bilgi Sistemleri, Lojistik, Tasarım Merkezi, Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürlükleri'nde görevlendirdik.



Genç Tekniker İstihdamı

23-18 yaş aralığında, iş tecrübesi olmayan ya da 2 yıl tecrübeli mesleki-teknik lise/MYO mezunu adaylar için İBB ile gerçekleştirilen personel yetiştirme programıdır.

Programımıza 4.578 başvuru yapılmış, 470 aday uygun bulunmuş olup yazılı sınav ve uygulamalı mülakatlar 2024 yılında gerçekleşecektir.



İBB TECH Projesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB), girişimcilik ve teknoloji dünyasına adım atmak isteyen genç yetenekleri, İBB İştirakleri bünyesinde, alanında deneyimli isimlerin rehberliğinde geliştirmek amaçlı İBB TECH Gelecek Projesi'nin işe alım serüvenini başlattı. İBB TECH projesi kapsamında yetiştirmek üzere Bilgi Sistemleri Müdürlüğümüze genç yetenekleri kazandırarak istihdam ettik.



311 Tren Sürücüsü İBB Başkanı Ekrem İmamoğlu'nun Katıldığı Törenle Brövelerini Aldı

Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi Metro İstanbul tarafından düzenlenen Tren Sürücüleri Eğitim Programı'na katılarak başarılı olan 144'ü kadın, 167'si erkek olmak üzere toplam 311 tren sürücüsü brövelerini aldı. Cemal Reşit Rey Konser Salonu'nda düzenlenen törende tren sürücülerine brövelerini İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) Başkanı Ekrem İmamoğlu ve Metro İstanbul Genel Müdürü Dr. Özgür Soy takdim etti.



Değişim Öncüleri Grubu

Kurum içinde unvandan, cinsiyetten ve herhangi dil, din, ırk ayrımı olmaksızın gönüllülük esası ile oluşturulan komitenin adıdır. Değişim Öncüleri Grubuna başkanlık edecek olan kişiyi grup üyeleri kendi içlerinden seçmiştir.

Bu grupta bulunan katılımcılara eğitim verilerek Metro İstanbul içinde tüm çalışanlara bu yönde eğitimler verilip yaygınlaştırılması sağlanmıştır. Ayrımcı, cinsiyetçi ve şiddet içeren söylem ve pratiklerden kaçınarak saha ile birlikte çalışmalar yapılmıştır. Kurumumuzda birçok farklı yerleşkemizde 26 oturum gerçekleştirilerek 612 çalışanımıza eğitim verilmiştir.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği kapsamında farklı kurum ve kuruluşlar ile bir araya gelinerek iyi örnekleri gündeme alınmıştır.

17. Dönem Toplu İş Sözleşmesi

2023 Ocak/2024 Aralık tarihleri kapsamında 17. Dönem Toplu İş Sözleşmesi, Endüstri ilişkilerinin tarafları olan işçi sendikası ile işveren müzakerelerindeki nihai hedefleri masada demokratik yöntemlerle imzalanmıştır. Sözleşme sonrası kapsam içi personellere dair kararlar yine Endüstriyel İlişkiler Kurulu'nda görüşülerek demokratik yöntemlerle karara bağlanmaya devam etmektedir.

Kapsam Dışı Şef Altı Yeni Ünvan ve Ücret Yapısı

Çağın ve sektörün gereklikleri göz önünde bulundurularak danışman bir firma ile birlikte yürütülen Kapsam Dışı Şef Altı İş Değerleme çalışması sonrasında ünvanlar arası kademe yapısı oluşturulmuş ve bununla birlikte ücret politikamız güncellenmiştir.

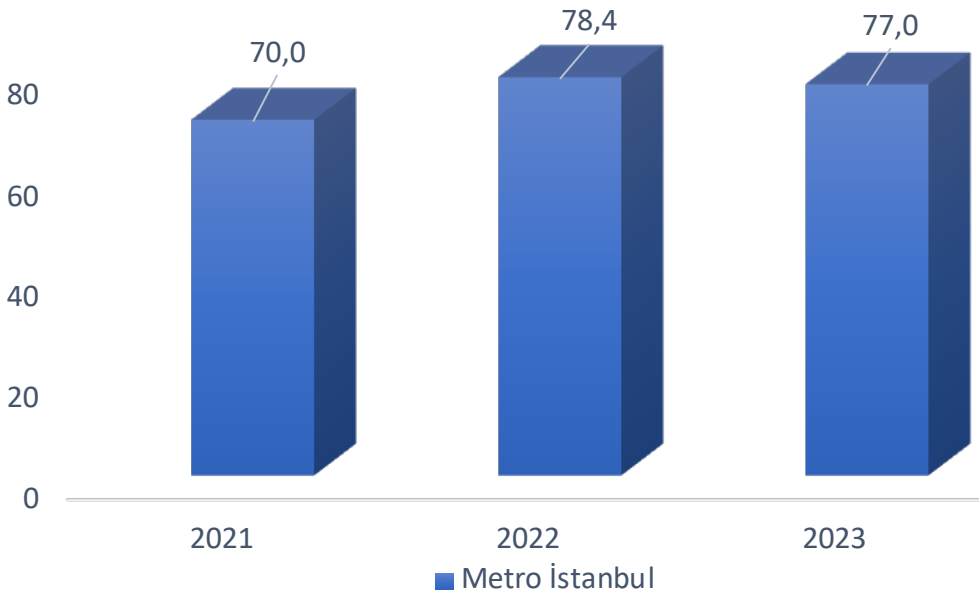
Çalışan Memnuniyeti

Kurum içinde en önemli gücümüz olan nitelikli iş gücümüzün, şirketimize bağlılığını ve memnuniyet derecelerini düzenli olarak takip etmekteyiz. Bu amaçla tüm personelimize her yıl düzenli olarak Çalışan Memnuniyet Anketi yapmakta ve anketin sonuçlarını şeffaf bir şekilde kurum içinde paylaşmaktayız. Ardından anket sonuçlarını dikkate alarak Çalışan Memnuniyeti Odak Grup Çalışmaları organize etmekteyiz. Odak Grup çalışmaları sonuçlarına göre iyileştirmeye açık alanlarımız ile ilgili olarak aksiyon planları oluşturmakta ve Çalışan Memnuniyet Kurulları tarafından aksiyon planlarını takip etmekteyiz. Kurumumuzun insan kaynakları sistemleri başta olmak üzere oluşturulan tüm sistemlerde çalışan memnuniyetini ön planda tutmakta, sürdürülebilir bir değer katmayı hedeflemekteyiz.

2023 yılında gerçekleştirilen Çalışan Memnuniyet Anketi uygulamamız %78 katılım oranı ile en yüksek katılım oranına ulaşmıştır. Bu yıl ki ÇMA skorumuz %77'dir. 2023 yılı Aralık ayı içerisinde kurum personellerimiz ile birlikte temizlik ve güvenlik çalışanlarımıza da ÇMA uygulaması yapılmıştır.

Müdürlük ve iş ailesi bazlı gerçekleştirilecek ÇMA Odak Grup çalışmaları ve takip eden ÇMA kurullarımızı yenileyerek gelişime açık alanlarımızı tespit ederken, iyileştirmeye yönelik faaliyetlerimizi planlamaktayız.

ÇMA - GENEL MEMNUNİYET



İş Sağlığı ve Güvenliği

Metro İstanbul olarak, iş sağlığı ve güvenliği alanında üstün standartları hedefleyen ve bu konuda sürekli iyileştirme politikası benimseyen bir kuruluş olmanın gururunu yaşıyoruz. 2023 yılında, çalışanlarımızın ve yolcularımızın sağlığını ve güvenliğini her türlü idari ve ticari hedefin üstünde tutarak, «Önce İnsan» anlayışıyla hareket ettik. İSG yönetim sistemimiz, ulusal ve uluslararası mevzuatlar ve sözleşmeler çerçevesinde disiplinli bir şekilde yürütülmekte olup, bu alanda bilimsel, çağdaş ve yenilikçi yaklaşımlarla sürekli olarak geliştirilmektedir. İş kazalarını ve meslek hastalıklarını ortadan kaldırmayı veya minimize etmeyi amaçlayan bu sistem, çalışanlarımızın ve ilgili tüm tarafların aktif katılımı ile desteklenmektedir. 2023 yılı boyunca, çeşitli eğitim programları, denetimler, acil durum testleri ve sağlık hizmetleri gibi kapsamlı faaliyetlerle İSG performansımızı artırdık. Metro İstanbul'un bu alandaki kararlılığı ve başarısı, British Safety Council tarafından Üstünlük kategorisinde verilen ödül ile taçlandırıldı. Bu başarı, sadece bir başlangıç olup sürdürülebilir bir iş sağlığı ve güvenliği kültürünü daha da ileriye taşımak için çalışmalarımıza ara vermeden devam edeceğiz.

2023 İSG konu başlıkları:

Çalışanların Sağlık ve Güvenliği İçin Alınan Önlemler

2023 yılında çalışma ortamı gözetiminde tespit edilen risklere yönelik olarak 762 Düzeltici Faaliyet (DF) açılmıştır. Bu DF'lerin 179'u üzerinde çalışmalar devam etmektedir. Alınan bu önlemler, iş yerinde güvenliği artırmak ve çalışanlarımızın sağlığını korumak amacıyla atılan önemli adımlardır.

Çalışma Koşulları ve İşe Uyum Oranı

Çalışanlarımızın işe uyum oranını artırmak ve çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla düzenli değerlendirmeler yapılmakta ve bu değerlendirmeler doğrultusunda iyileştirici önlemler alınmaktadır. Çalışma ortamının ergonomik açıdan düzenlenmesi, çalışan memnuniyetini ve verimliliğini artırmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Yapılan Çalışmalar, Faaliyetler ve Sonuçları

Mayıs 2023 tarihinde, beş çalışanımızın çalışma alanlarına üst yönetim ile birlikte gidilerek Genel Müdürümüz tarafından İSG ödülleri takdim edilmiştir. Bu ödül töreni, çalışanlarımızın İSG konusundaki farkındalığını artırmak ve motivasyonlarını yükseltmek amacıyla düzenlenmiştir. Bu tür etkinlikler, çalışanlarımızın İSG kurallarına daha fazla dikkat etmelerini sağlamaktadır.

Çalışanların Sağlık ve Güvenliği Konusunda Eğitim Programları

2023 yılı içerisinde gerçekleştirilen eğitim programları kapsamında toplam 2,9 çalışan saat eğitim verilmiştir. Bu eğitimler, çalışanlarımızın İSG konusundaki bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla düzenlenmiştir. Eğitim programları, çalışanlarımızın iş yerinde karşılaşılabilecekleri riskleri tanımalarına ve bu risklere karşı nasıl önlem alacaklarına dair bilinçlenmelerini sağlamaktadır.

Yapılan Ortam Ölçümleri ile İlgili Bilgilendirme

Çalışma ortamlarımızda yolcu ve çalışan güvenliğine yönelik 13 farklı başlıkta 839 iş hijyeni ölçümü yapılmıştır. Bu ölçümler, iş yerinde hijyen standartlarının korunması ve çalışan sağlığının güvence altına alınması için düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

Yasal Düzenlemelere Uyum ve Sertifikalar

İSG dış kaynaklı doküman listesi güncel tutularak yayılımı sağlanmıştır. Yasal düzenlemelere uyum, iş yerinde güvenliğin ve sağlığın korunması için büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, İSG ile ilgili tüm yasal düzenlemelere tam uyum sağlanmakta ve gerekli sertifikasyon süreçleri düzenli olarak takip edilmektedir.

Risk Yönetimi ve Performans Ölçümü

Hedeflere uyum, ekteki tabloda detaylandırılmıştır. Risk yönetimi, iş yerinde oluşabilecek potansiyel tehlikelerin önceden belirlenmesi ve bu tehlikelere karşı alınacak önlemlerin planlanmasını içermektedir. Performans ölçümü ise, belirlenen hedeflere ne derece ulaşıldığını değerlendirmek amacıyla yapılmaktadır.

İSG Kurulu ve Çalışmaları

2023 yılı içerisinde 4 İSG kurulu toplantısı yapılmış ve bu kurulun alt komisyonları olan sağlık komisyonu 4, kaza inceleme komisyonu 21, kaza önleme komisyonu ise 2 kez toplanmıştır. İSG kurulu, iş yerinde güvenliğin ve sağlığın korunması için alınacak önlemleri belirlemek ve uygulanmasını sağlamak amacıyla düzenli olarak toplanmaktadır.

2023 Yılı Metro İstanbul'da İSG Alanında Yaşanan Gelişmeler, Alınan ve Verilen Ödüller

2023 yılında Metro İstanbul, British Safety Council tarafından Üstünlük kategorisinde ödüle layık görülmüştür. Londra'da düzenlenen programda, Metro İstanbul Genel Müdürüne ödül ve sertifikamız takdim edilmiştir. Bu ödül, Metro İstanbul'un iş sağlığı ve güvenliği konusundaki üstün başarısını ve taahhüdünü bir kez daha kanıtlamaktadır.



İş Sağlığı ve Güvenliği Hedefleri ve İlerleme Durumu

Metro İstanbul olarak, çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği için gerekli tüm önlemleri almakta, yasal düzenlemelere tam uyum sağlamakta ve İSG konusundaki başarılarımızı sürdürülebilir kılmak için çalışmaktayız. Bu bağlamda, 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz tüm İSG faaliyetleri, hedeflerimize ulaşma yolunda önemli adımlar olarak değerlendirilmektedir.

İş Günü Kaybı

2023 yılında iş esnasında meydana gelen kazalar sonucu kaybedilen iş günü sayısı 460 olarak belirlenmiştir. Bu, 2022 yılındaki 622 iş günü kaybına göre bir düşüş olduğunu göstermektedir.

İş Kazası Ağırlık Oranı

2023 yılı için iş kazası ağırlık oranı 65,64 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, 2022 yılındaki 99,95'lik orana göre önemli bir düşüşe işaret etmektedir.

İş Kazası Sıklık Oranı

2023 yılı iş kazası sıklık oranı 15,84 olarak kaydedilmiştir. 2022 yılında bu oran 16,71 idi, bu da bir iyileşme olduğunu göstermektedir.

Risk Denetimleri

2023 yılında 775 risk denetimi gerçekleştirilmiştir. 2022 yılındaki 715 denetimle karşılaştırıldığında, denetim sayısında bir artış gözlemlenmektedir. 2024 yılı için 843 denetim hedeflenmiştir.

Acil Durum Testleri ve Tatbikatları

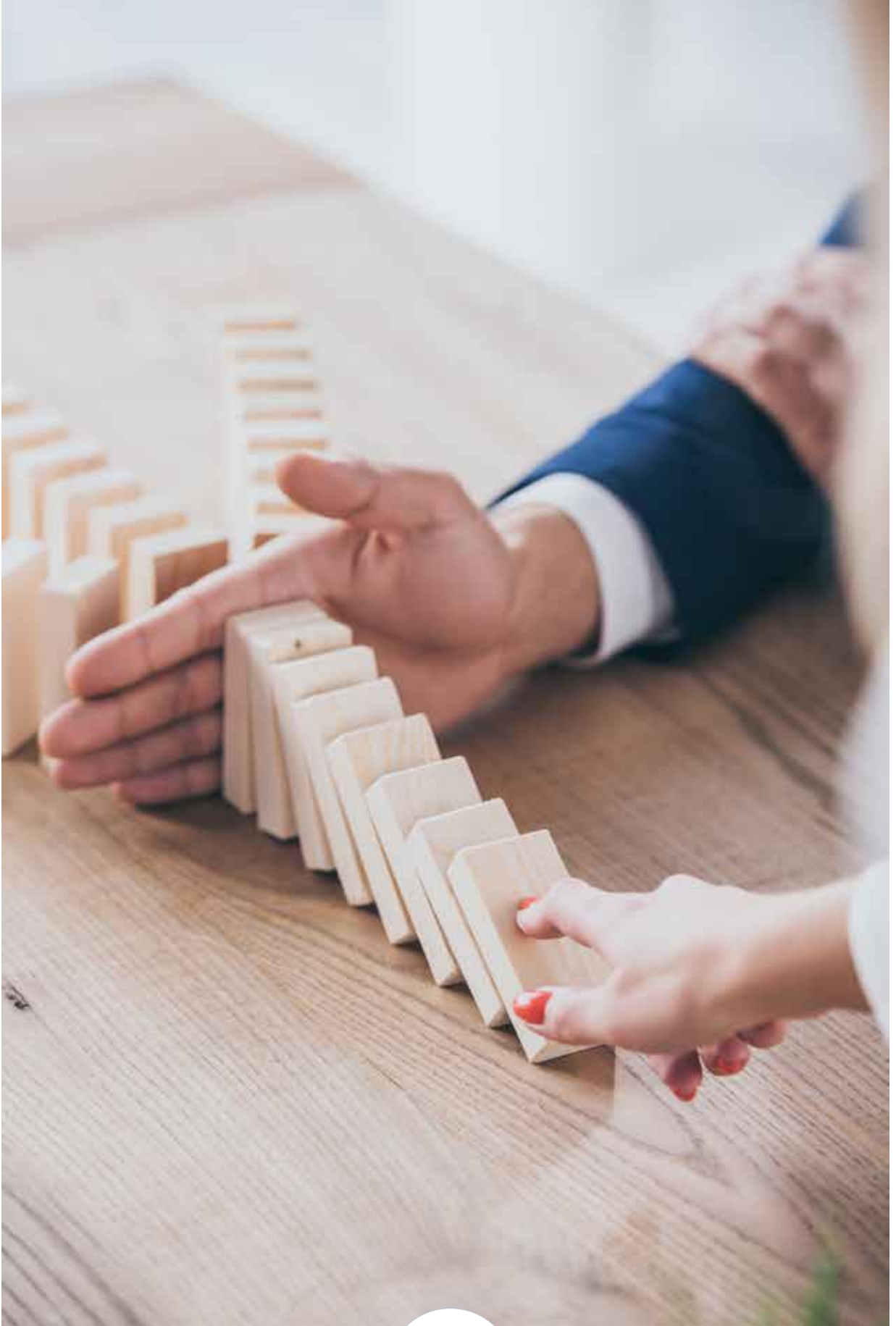
2023 yılında 108 acil durum testi ve 21 acil durum tatbikatı yapılmıştır. 2022 yılında 93 acil durum testi ve 17 tatbikat gerçekleştirilmiştir. Bu, acil durumlara hazırlık konusunda yapılan faaliyetlerin arttığını göstermektedir. 2024 yılı için 140 acil durum testi ve 20 tatbikat hedeflenmiştir.

Toplam Sağlık Hizmetleri

2023 yılında çalışanlara toplam 13.408 kez sağlık hizmeti verilmiştir. 2022 yılında bu rakam 9.946 idi, bu da sağlık hizmetlerinin önemli ölçüde arttığını göstermektedir.

2023 YILI FAALİYET ÖZETİ

NO	PERFORMANS GÖSTERGESİ		2017 YILI DEĞER	2018 YILI DEĞER	2019 YILI DEĞER	2020 YILI DEĞER	2021 YILI DEĞER	2022 YILI DEĞER	2023 YILI DEĞER	2024 YILI HEDEF PLANLAMA	2024 YILI HEDEF PLANLAMA
1	İş Kazası Sayısı	İş Esnasında	56	48	46	56	88	104	111	-	-
			1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	İş Günü Kaybı	İş Esnasında	96	216	116	249	442	622	460	-	-
			7500	7500	0	0	0	0	0	0	0
3	İş Kazası Ağırlık Oranı	İş Esnasında	16,42	34,84	19,15	40,97	80,02	99,95	65,64	< 40	< 40
			1319,26	1244,76	0	0	0	0	0		
4	İş Kazası Sıklık Oranı	İş Esnasında	9,89	9,90	7,59	9,21	15,93	16,71	15,84	< 8	< 8
5	Risk Denetimleri		647	761	688	288	707	715	775	737	843
6	Acil Durum Testleri		71	66	66	38	48	93	108	86	140
7	Acil Durum Tatbikatları		12	16	16	6	11	17	21	17	20
8	İSG Eğitimleri (Çalışan*saat)		4,3	2,7	2,3	6,5	2,6	3,1	2,9	-	-
9	İş Hijyeni Ölçümleri		253	205	26	0	390	7	0	-	839
10	Toplam Sağlık Hizmetleri		5513	7194	10991	4190	7025	9446	13408	-	-
11	Meslek Hastalığı Sayısı		0	1	0	2	1	6	2	0	0
12	Milyon Yolcuda Olay Sayısı-CoMET		0,49	1,2	1,2	3,4	3,7	1,9	1,6	≤ 4	≤ 4



REFAH



Sosyal Sorumluluk

Metro İstanbul olarak sürdürülebilirlik yaklaşımımız, şehirdeki sosyal ve kültürel dokuya etkin katkı sağlama amacıyla çeşitli faaliyetler düzenlemeye odaklanmaktadır. Şirketimiz, toplumun farklı kesimlerini kapsayan etkinlikler ve projeler aracılığıyla sosyal sorumluluk bilincini güçlendirmektedir. Örneğin, muhtarlarla yapılan iftar programları ve çocuklara yönelik eğitici etkinlikler gibi faaliyetler, toplumun çeşitli ihtiyaçlarına duyarlılığımızı yansıtmaktadır. Ayrıca, Ramazan etkinlikleri gibi kültürel ve dini günlerde toplumun bir araya gelmesini sağlayan etkinlikler düzenlenirken, 23 Nisan gibi milli bayramlarda kutlama etkinlikleriyle şehirdeki coşkuyu artırmaktayız.

Metro İstanbul olarak ayrıca, çocukların sanatsal ve eğitimsel gelişimine katkı sağlayan programlarla gelecek nesillerin yeteneklerini desteklemekteyiz. Bu etkinliklerin yanı sıra usulsüz kart denetimleri gibi uygulamalarla da şirketimiz, şehirdeki ulaşımın düzenli ve adil olmasını sağlayarak sürdürülebilir bir toplum için çalışmaktadır. Bu yaklaşım, Metro İstanbul'un sadece bir ulaşım şirketi olmanın ötesinde, şehrin sosyal ve kültürel hayatına aktif katılımını vurgular ve sürdürülebilir bir şehir yaşamının önemini vurgulamaktadır.

Ayrıca, Metro İstanbul olarak çalışanlarımızın eğitim, gelişim ve refahına da önem vermekteyiz. İş sağlığı ve güvenliği konusunda titizlikle çalışırken, çalışanlar arasındaki çeşitliliği ve kapsayıcılığı teşvik eder. Bu şekilde, şirket içindeki sosyal dengeyi koruyarak sürdürülebilirlik ilkelerine uygun bir iş ortamı oluşturmaktayız.

- Avrupa ve Anadolu Yakası'ndaki Muhtarlar Metro İstanbul'un İftar Sofrasında Buluştu
- İstanbul'un Metrosundan İstanbul'un Çocuklarına Karne Hediyesi
- İstanbul'un Metrosunda Ramazan Nostaljisi
- Metro İstanbul "Yeterli Bakiye"de Gençler ile Buluştu
- 10 Kasım'da Bağımsızlık Mücadelemiz Metrolarda Canlandı
- Metro İstanbul'da 23 Nisan Coşkusu
- İstanbul'un Metroları Hataylı Çocukların Hayallerine Ev Sahipliği Yaptı
- Beşiktaş Sakıp Sabancı Anadolu Lisesi ile Liseler Arası 2. Raylı Sistem Araçları Yarışması
- Açık Hava Sinema Günleri'nin 3'üncüsü Büyük İlgi Gördü
- Metro İstanbul'da Yaz Okulu İkinci Kez Kapılarını Açtı
- Metro İstanbul Yaz Okulu Sertifika Töreni Düzenlendi
- Levent Metro İstasyonu Gençler İçin Resim Atölyesi Oldu
- Metro İstanbul Gönüllüleri Hatay'da
- Usulsüz Kart Denetimleri

İstihdam ve Ekonomik Katkı

Metro İstanbul olarak sunduğumuz çeşitli hizmetlerle sadece toplu taşıma sektörüne değil, aynı zamanda yerel ekonomiye de önemli katkılarda bulunmaktayız. Bu katkı, istihdamın artması ve ekonomik faaliyetlerdeki geniş kapsamlı etkilerimizle birlikte önem taşımaktadır.

Metro İstanbul olarak, 2023 yılında 394 yeni çalışanı bünyemize katarak büyüme sürecimize devam ettik. Bu yeni işe alımlarımız, şirketimizin hizmet alanlarındaki çeşitliliği yansıtmaktadır. Mühendislerden tren sürücülerine, teknik bakım personellerinden istasyon amirlerine kadar geniş bir yelpazede çalışanlarımız, şirketimizin faaliyetlerinin farklı alanlarında uzmanlık sunmaktadır. Bu çeşitlilik, hem şirket içi iş birliğini artırmakta hem de müşterilere daha iyi hizmet sunulmasını sağlamaktadır.

İşletme, müşavirlik, tasarım, Ar-Ge, ticari alan ve eğitim alanlarında sunduğumuz hizmetlerle, İstanbul'un altyapı ve toplu taşıma sistemlerinin gelişimine destek olmaktadır. Ayrıca, yerel iş gücü ve tedarikçilerle iş birliği yaparak, şehrin kalkınmasını, yerel ekonomiyi güçlendirmeyi ve sürdürülebilir büyümeyi desteklemekteyiz.

EKLER



Ek 1: Kurumsal Üyelikler

Üyeliklerimiz

1. İstanbul Ticaret Odası
2. İstanbul Sanayi Odası
3. TÜRSİD – Tüm Raylı Sistem İşletmeciler Derneği
4. COMET - Uluslararası Metro İşletmeleri Kıyaslama Organizasyonu
5. KALDER – Türkiye Kalite Derneği
6. UITP – Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği
7. MİKSEN – Mahalli İdareler Kamu İşveren Sendikası



Ek 2: Başarı ve Ödüller

➤ Dünya genelinde binlerce, Türkiye'den 250'den fazla şirketin başvuru yaptığı ve 12 farklı kategoride ödüllerin verildiği yarışmada Metro İstanbul, sorumluluk alanlarındaki iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve geliştirilmesi konusundaki çalışmaları ile en üst kategori olan "Üstünlük" kategorisinde Uluslararası Güvenlik Ödülü'ne layık görüldü.

➤ Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi Metro İstanbul, 2019 yılında toplumsal cinsiyet eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık alanlarında başlattığı değişim ve dönüşüm hareketi ile aldığı ödüllere bir yenisini daha ekledi. PERYÖN tarafından bu yıl 15'incisi düzenlenen İnsana Değer Ödülleri'nin 8 markanın başvuruda bulunduğu Çeşitlilik ve Kapsayıcılık kategorisinde ödülün sahibi Metro İstanbul oldu.

➤ BT Haber tarafından bu yıl 6'ncısı düzenlenen 2023 Yılı Teknoloji Kaptanları Ödülleri'nde, istasyon bölgelerinde yer alan NFC noktaları ile ekipmanların ve personelin denetimlerinin yapılmasını sağlayan Dijital Denetim Sistemi projemiz Operasyonel Yetkinlik Projesi kategorisinde, 3'üncülük ödülü aldık.

Ek 3: Paydaşlar

Metro İstanbul'un Temel Paydaşları

Müşteriler	Açıklama
Yolcular	Metro İstanbul'un hizmetlerinden doğrudan yararlanan ve şehir içi ulaşımı için Metro İstanbul'un toplu taşıma araçlarını kullanan kişiler.
Ticari Alan İşletmecileri	Metro İstanbul işletmelerine ait duraklarda ve istasyonlarda faaliyet gösteren ticari işletmeler.
İBB-Raylı Sistemler Dairesi Başkanlığı	İstanbul'daki raylı sistem hatlarının tasarımı veya müşavirliği ile ilgili konularda İBB - Raylı Sistemler Dairesi Başkanlığı'nın ihtiyaç duyduğu projeleri gerçekleştirmemiz sebebiyle müşterimiz olan İBB birimi.
Ulusal Belediyeler	Metro İstanbul'un kent içi ulaşım planlama, tasarım, müşavirlik, bakım ve işletme alanlarında hizmet sunduğu veya sunma potansiyeli olan tüm ulusal belediyeler.
Raylı Sistemler İdareleri ve İşletmeleri (Küresel)	Metro İstanbul'un kent içi ulaşım planlama, tasarım, müşavirlik, bakım ve işletme alanlarında hizmet sunduğu veya sunma potansiyeli olan tüm uluslararası raylı sistem idareleri.
Çalışanlar	Açıklama
Kapsam İçi	Metro İstanbul bünyesinde sendikalı olarak istihdam edilen ve hizmetlerin sunulmasında görev alan çalışanlardır.
Kapsam Dışı	Metro İstanbul bünyesinde sendika kapsamı dışı olarak istihdam edilen ve hizmetlerin sunulmasında görev alan çalışanlardır.
İş ve Kamu Paydaşları	Açıklama
İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	Metro İstanbul'un ana hissedarı olan ve şirket yönetiminin alacağı kararlarda doğrudan etkili olan İBB Başkanlığı bünyesindeki tüm yönetim birimleri ve kişiler.

İstanbul Valiliği	Metro İstanbul'un faaliyetlerinin yerel yönetimler ve güvenlik birimleri ile uyumlu bir şekilde yürütülmesini sağlayan kural koyucu kurum.
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	Ulaşım ve temel altyapı konularında düzenlemeler yapan kural koyucu kurum.
Toplum	Açıklama
İstanbul Halkı	Metro İstanbul müşterileri dışında İstanbul'da yaşayan herkes.
Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	Metro İstanbul'un faaliyetleri ve toplu taşıma sektörüyle ilgili çalışmalar yapan sivil toplum kuruluşları.
Muhtarlar	Metro İstanbul'un faaliyet gösterdiği bölgelerdeki mahallelerin muhtarları ve muhtarlık teşkilatları.
Basın	Metro İstanbul'un faaliyetleri ve gelişmeleri hakkında haber ve analizler yayınlayan gazete, dergi, ajans gibi basın/yayın organlarını ifade eder.
İşbirlikleri ve Tedarikçiler	Açıklama
İBB Ulaşım Şirketleri	İstanbul'da toplu taşıma, otopark yönetimi ve diğer ulaşım hizmetlerinin sağlanması için görev yapmakta olan, Metro İstanbul'un kapsamlı bir ulaşım ağı oluşturmada ve toplu taşıma hizmetlerinde sürdürülebilirliğin sağlanmasında iş birliği yaptığı ulaşım şirketleri.
TCDD Taşımacılık A.Ş.	İstanbul'un Avrupa ve Anadolu Yakaları arasındaki demir yolu bağlantısını sağlayan ve İstanbul raylı sistem ağının önemli bir parçası olan banliyö tren hattını işleten, bu nedenle Metro İstanbul ile yakın bir ilişki içerisinde, ortak faaliyetler gerçekleştirerek iş birliği yapmak durumunda olduğumuz raylı sistem işletmecisi olan kurum.
Üniversite ve Lise İş Birlikleri	Metro İstanbul'un ulaşım sektörü ile ilgili eğitim, araştırma, iş birliği ve staj gibi konularda iş birliği yaptığı üniversiteler ve liseler.
TÜRSİD	Türkiye'deki raylı sistem işletmecilerinin bir araya gelerek oluşturdukları bir sektörel dernektir. Metro İstanbul, TÜRSİD'in üyesi olan diğer raylı sistem işletmecileri ile iş birliği içerisinde çalışarak sektörün gelişimi için faaliyetler yürütmektedir.
KALDER	Kalite Derneği, Türkiye'de kalite, mükemmellik, işletme yönetimi ve benzeri konularda faaliyet gösteren bir sivil toplum kuruluşudur. Metro İstanbul, tüm süreçlerinin kalitesini artırmak ve sürekli geliştirmek amacıyla Kalite Derneği ile iş birliği yapmaktadır.
COMET	Dünya genelindeki metro sistemlerinin performansını ölçmek, karşılaştırmak ve iyileştirmek için oluşturulmuş bir organizasyondur. Metro İstanbul'da bu gruba üyedir ve diğer metro sistemlerinin deneyimleri, en iyi uygulamaları ve çözümleri hakkında bilgi alışverişinde bulunur. Bu sayede kendi performansını ve hizmet kalitesini artırmayı hedefler.

Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP)	Metro İstanbul, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği (UITP) üyesidir ve birçok faaliyetinde UITP ile birlikte çalışır. Metro İstanbul, UITP ile iş birliği yaparak sektördeki gelişmeleri takip eder, yeni teknolojileri ve uygulamaları öğrenir ve diğer üyelerle bilgi paylaşımında bulunur.
TÜBİTAK BİLGEM	Metro İstanbul ve TÜBİTAK-Bilgem arasında Ar-Ge projeleriyle ilgili adi ortaklık veya hibe konularında iş birliği kurularak ortak çalışmalar yapılmaktadır.
Demir Yolu İş Sendikası	Metro İstanbul'da çalışan demir yolu işçilerinin sendikasıdır ve çalışanların haklarını ve çıkarlarını korumak amacıyla faaliyet göstermektedir.
Yolcuya Teması Olan Tedarikçiler	Metro İstanbul'un işletme hizmetini sürdürmesinde yolcuya doğrudan teması olan faaliyetleri ile ilgili hizmetleri sunan temel (stratejik) tedarikçiler.
İşletme Sürdürülebilirliği için Tedarikçiler	Metro İstanbul'un işletme faaliyetlerini sürdürürken ihtiyaç duyduğu malzemeleri, ekipmanları ve hizmetleri sağlayan temel (stratejik) tedarikçiler.
Proje İlişkili Tedarikçiler	Metro İstanbul'un proje hizmetlerini sunmasında ihtiyaç duyduğu kaynağı sağlayan temel (stratejik) tedarikçiler.

Ek 4: Ekonomik Performans Göstergeleri

METRİKLER	Birim	2021	2022	2023
Ağ Uzunluğu	Km	187,79	207,75	215,15
Yolcu Sayısı	Adet	474.548.282	760.625.243	831.297.468
Araç Km Başına Yolcu Sayısı	Adet	5,1	7,1	6,79
Gizli Müşteri Anketi	%	95,99	96,65	94,32
Yolcu Memnuniyeti Anketi	%	84	87	83,2
Tedarikçi Memnuniyet Düzeyi	%	80,3	86,4	83,9
Toplam Öneri Sayısı	Adet	213	417	518
"Ulaşım Sektöründe Proje, Tasarım, Teknolojik Ürünler ve Hizmet Sağlayıcısı Olmak" Hedefi için Planlanan Proje Sayısı	Adet	9	13	29
"İleri Teknolojileri Geliştiren, Üreten ve Kullanan Şirket Olmak" Hedefi için Planlanan Proje Sayısı	Adet	2	4	9
"Dijital Dönüşüm ile Kaynaklarımızın Verimliliğinin Arttırılması" Hedefi için Planlanan Proje Sayısı	Adet	2	6	14
Tasarım Merkezine Ayrılan Bütçe Payı	%	0,37	0,32	0,35
Ar-Ge Merkezine Ayrılan Bütçe Payı	%	0,45	0,48	0,18

Yolculuk Dışı Gelirlerin Toplam Gelirlere Oranı (Proje Geliri Hariç)	%	7	7	6
Araç Km Başına Gelir (Proje Gelirleri Hariç)	TL	10,62	21,71	36,70
Araç Km Başına Hizmet Maliyeti (Proje Gideri Hariç)	TL	18,94	32,13	55,69
FAVÖK	Milyon TL	-140,85	22,25	-350,10
VÖK	Milyon TL	-244,86	5,09	-435,68
Aktif Tedarikçi Sayısı	Adet	-	1602	1182
Yerel Tedarikçi Sayısı	Adet	-	1546	1144
Yerel Tedarikçilerin Toplam Satın Alma Bütçesindeki Yeri	%	-	98,9	98,95

Ek 5: Çevresel Performans Göstergeleri

ENERJİ TÜKETİMİ	Birim	2021	2022	2023
Tüketilen Elektrik Enerjisi	kWh	365.919.086	404.852.711	436.584.770
Yolculuk Sayısı Başına Elektrik Enerjisi Miktarı	kWh	0,769	0,525	0,530
Doğal Gaz Kullanımı	m³	795.543	946.770	849.216
Mazot	L	269.527	301.757	410.590
Benzin	L	5.633	13.117	25.216
SU TÜKETİMİ	Birim	2021	2022	2023
Su Kullanımı	m³	86.929	242.158	198.919
ATIK	Birim	2021	2022	2023
Geri Dönüşüme Gönderilen Atık Miktarı	ton	164,70	542,33	472,70
Bertarafta Gönderilen Atık Miktarı	ton	12,40	8,96	21,70
EMİSYON	Birim	2021	2022	2023
Bir Yolcunun Bir Kilometre Taşınması ile Oluşan CO2 Salımı	g/km	51,08	35,76	34,79
Yolcu Başına Emisyon	g/kişi	357,55	250,30	243,51

Ek 6: Sosyal Performans Göstergeleri

ÇALIŞAN EĞİTİMİ	Birim	2021	2022	2023
Toplam Eğitim	Saat	109.518	121.697	185.025
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ PERFORMANSI	Birim	2021	2022	2023
Kaza Ağırlık Oranı (İş Kazası)	%	80,02	99,95	65,64
Kaza Sıklık Oranı (İş Kazası)	%	15,93	16,71	15,84
Milyon Yolcuda Olay Sayısı	Adet	1,9	2,03	1,74
Çalışan Başına İSG Eğitimi	Saat	2,6	3,1	2,9
ÇALIŞAN EĞİTİM DERECEŚİ	Birim	2021	2022	2023
İlköğretim	Adet	42	42	62
Lise	Adet	1042	1.161	1180
Ön lisans (MYO)	Adet	648	786	958
Lisans (Fakülte)	Adet	989	1092	1254
Yüksek lisans	Adet	160	167	187
Doktora	Adet	4	6	7
ÇALIŞAN SAYISI	Birim	2021	2022	2023
Çalışan Sayısı	Adet	2885	3254	3648
STATÜ DAĞILIMINA GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022	2023
Kapsam Dışı	Adet	894	1020	1021
Kapsam İçi	Adet	1991	2234	2627
İŞ AİLESİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022	2023
Amir	%	12	10	10
Büro Personeli	%	10	10	11
Destek Personeli	%	2	2	3
Kumanda Merkezi Personeli	%	6	5	5
Mühendis	%	11	11	11
Teknik Bakım Personeli	%	25	29	27
Teknik Personel	%	2	2	1
Tren Sürücüsü	%	28	27	27
Yönetici	%	4	4	4
CİNSİYET DAĞILIMINA GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022	2023

Kadın	Adet	311	369	568
Erkek	Adet	2574	2885	3080
ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ	Birim	2021	2022	2023
Çalışan Memnuniyet Anketi	%	70	78,4	77
ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK	Birim	2021	2022	2023
İş Gücündeki Kadın Oranı	%	10,78	11,34	15,85
İş Gücünde Terfi Alan Kadın Çalışan Oranı	%	9,20	12,83	45,28
Kadınların İşe Başvuru Oranı	%	7	24	39
Kadın Tren Sürücüsü Sayısı	Adet	8	181	295
Kadın Yönetici Oranı	%	13,99	14,39	13,60
Engelli Çalışan Oranı	%	1,76	1,92	2,04
SOSYAL SORUMLULUK	Birim	2021	2022	2023
Sosyal Sorumluluk Projesi	Adet	13	22	28



Metro İstanbul, 1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023 dönemi için GRI standartlarını referans alarak raporlama yapmıştır.

GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar-Sayfa Numaraları
GRI 1: Temel 2021		
	2-1 Kurum Profili	Metro İstanbul Hakkında (s.13)
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, (s.11)
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında, (s.11)
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	GRI Standart 2021'e göre yayınlanan ilk rapordur
	2-5 Dış Denetim	Rapor kapsamında bir dış denetim alınmamıştır.
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Metro İstanbul Hakkında (s.13), Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti (s.36-41)
	2-7 Çalışanlar	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.98-99)
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Metro İstanbul'un raporlama kapsamında bildirdiği çalışanlarının tamamı kendi personelidir.
	2-9 Yönetişim yapısı	Yönetim Yapımız, (s.26-27)
	2-11 En yüksek yönetim kademesi	Yönetim Yapımız, (s.26-27)
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Genel Müdür Mesajı, (s.6-9)
	2-17 En yüksek yönetim organının hakkında bilgi	Yönetim Yapımız, (s.26-27)
	2-19 Ücretlendirme politikaları	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.75-76)
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, (s.35)
	2-23 Politika taahhütleri	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim, (s.44-49)
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Etik ve Uyum, (s.42)
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim, (s.44-49)
	2-28 Kurumsal üyelikler	EK 1: Kurumsal Üyelikler, (s.93)
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaşlar ile İletişim (s.33-34)
	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	EK 6: Sosyal Performans Göstergeleri, (s.98)
GRI 2: Genel Bildirimler 2021		

GRI 3: Öncelikli Konular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, (s.31)
	3-2 Öncelikli konu listesi	Öncelikli Konular, (s.33)
	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, (s.31)
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti (s.36-41)
Etik ve Uyum		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Etik ve Uyum, (s.42)
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Etik ve Uyum, (s.42)
Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim, (s.44-49)
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.52)
GRI 203: Ekonomik Performans 2016	203-1 Altyapı Yatırımları ve desteklenen hizmetler	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.52-59)
GRI 302: Enerji 2016	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji gereksinimlerinde azalma	Enerji Yönetimi, (s.66-67)
Tedarik Zinciri Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Tedarik Zinciri Yönetimi (s.60)
GRI 204: Tedarik Uygulamaları 2016	204-1 Yerel Satın alma oranı	Ek 4: Ekonomik Performans Göstergeleri, (s.97)
Döngüsel Ekonomi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Döngüsel Ekonomi, (s.63-64)
Enerji Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Enerji Yönetimi, (s.66)
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyon içerisindeki enerji tüketimi	Enerji Yönetimi, (s.66-67)
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji Yönetimi, (s.66-67)

İklim Değişikliği ve Emisyonlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.68)
Atık Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Atık Yönetimi, (s.70-71)
GRI 301: Materyaller 2016	301-3 Geri kazanılmış ürünler ve ambalaj malzemeleri	Atık Yönetimi, (s.70-71)
GRI 306: Atık	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi, (s.70-71)
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi, (s.70-71)
	306-3 Ortaya çıkan atıklar	Atık Yönetimi, (s.70-71)
	306-4 Geri kazandırılan atıklar	Atık Yönetimi, (s.70-71)
	306-5 Bertaraf ettirilen atıklar	Atık Yönetimi, (s.70-71)
İnsan Kaynakları Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İnsan Kaynakları Yönetimi (s.73-74)
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık (s.75-79)
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık (s.75-79)
Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti, (s.80-85)
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Ek 6: Sosyal Performans Göstergeleri, (s.98)
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti, (s.80-85)
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)

GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)
	403-2 Yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, melek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayıları	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)
	403-4 İSG süreçlerine işçi katılımı, danışma ve iletişim yöntemleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Ek 6: Sosyal Performans Göstergeleri, (s.98)
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.86-88)
Sosyal Sorumluluk		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sosyal Sorumluluk, (s.90-91)
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları içeren operasyonlar	Sosyal Sorumluluk, (s.90-91)
İstihdam ve Ekonomik Katkı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İstihdam ve Ekonomik Katkı, (s.91)
GRI 401 : İstihdam 2016	401-1 Yeni Çalışan İşe Alımları ve Çalışan Devri	İstihdam ve Ekonomik Katkı, (s.91)

WEF Paydaş Kapitalizmi Metrikleri

Metro İstanbul, 2023 yılında Sürdürülebilirlik Raporunu ilk defa WEF (Dünya Ekonomik Forumu) tarafından önerilen Paydaş Kapitalizmi Metriklerini referans alarak raporlama yapmıştır.

Yönetişim İlkeleri		
Tema	Metrik	Rapordaki İlgili Kısım
Yönetişimin Amacı	Amacın Belirlenmesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
Yönetişim Organının Kalitesi	Yönetim Organı Yapısı	Yönetim Yapımız
Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	Sürdürülebilirlik Anlayışı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı
Paydaş Katılımı	Paydaşları Etkileyen Öncelikli Konular	Öncelikli Konular Paydaşlar İle İletişim
Etik Davranış	Yolsuzlukla Mücadele	Etik ve Uyum
	Korunan Etik Tavsiye ve Raporlama Mekanizmaları	Etik ve Uyum
Risk ve Fırsatların Gözetimi	Risk ve fırsatların iş süreçlerine entegre edilmesi	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim

Gezegen		
Tema	Metrik	Rapordaki İlgili Kısım
İklim Değişikliği	Sera Gazı Emisyonları	İklim Değişikliği ve Emisyonlar
	Sera Gazı Emisyonlarının Etkisi	İklim Değişikliği ve Emisyonlar
Temiz Su Kaynakları	Su Stresi Olan Bölgelerde Su Tüketimi ve Su Çekimi	Enerji Yönetimi
Atık Yönetimi	Geri Dönüşüme Gönderilen Atıklar	Atık Yönetimi
	Bertarafa Gönderilen Atıklar	Atık Yönetimi
Kaynak Mevcudiyeti	Kaynak Döngüsellliği	Döngüsel Ekonomi
İnsan		
Tema	Metrik	Rapordaki İlgili Kısım
Onur ve Eşitlik	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
	Ücret Eşitliliği	Ücret Yönetimi ve Yan Haklar Politikamız
	Ücret Seviyesi	Ücret Yönetimi ve Yan Haklar Politikamız
	Çocuk işçiliği, cebri veya mecburi çalıştırma riski içeren vakalar	İnsan Kaynakları Yönetimi
Sağlık ve Esenlik	Sağlık ve Güvenlik	İş Sağlığı ve Güvenliği
	Esenlik	İş Sağlığı ve Güvenliği
Geleceğe Yönelik Beceriler	Verilen Eğitimler	İnsan Kaynakları Yönetimi
Refah		
Tema	Metrik	Rapordaki İlgili Kısım
İstihdam ve Yaratılan Gelir	Yaratılan net iş sayısı	İstihdam ve Ekonomik Katkı
İstihdam ve Refah Oluşturma	Ekonomik Katkı	İstihdam ve Ekonomik Katkı
Daha İyi Ürün ve Hizmetler İçin İnovasyon	Toplam Ar-Ge Harcamaları	Ekonomik Performans Göstergeleri
Toplumsal ve Sosyal Canlılık	Toplam Ödenen Vergi	Metro İstanbul Faaliyet Raporu 2023
	Toplam Sosyal Yatırım	Sosyal Sorumluluk Metro İstanbul Faaliyet Raporu 2023

