



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024

www.metro.istanbul



İÇİNDEKİLER

Yönetimden	4
Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı	4-5
Genel Müdür Mesajı.....	6-7
Rapor Hakkında	8-9
İstanbul'un Metrosu.....	10-11
Metro İstanbul Hakkında	10-11
Kilometre Taşları	12-15
Misyon ve Vizyon	18-19
Metro İstanbul Dünyası	22-23
Hizmetlerimiz	24-25
Sürdürülebilirlik Yönetimi	26-29
Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız.....	26-29
Önceliklendirme Analizi	30
Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları.....	31-35
Paydaş Etkileşimi.....	36-37
Kurumsal Yönetim.....	38
Etik, Şeffaflık ve Uyum	38-39
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti.....	40-45
Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim.....	46-52
Siber Güvenlik ve Bilgi Güvenliği.....	53-54
Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi.....	55



Gezegene Yatırım.....	56
Enerji Yönetimi	56-57
İklim Değişikliği ve Emisyonlar	58-60
Döngüsel Ekonomi.....	61-63
Atık Yönetimi	64
Su Yönetimi	65
Biyçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması.....	66-67
İnsana Yatırım.....	70
Çalışan Memnuniyeti ve Refahı	70-72
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık	73-74
Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi	75-79
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği.....	80-81
Geleceğe Yatırım	82
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm.....	82-94
Toplumsal Gelişime Katkı.....	95-105
İstihdam ve Ekonomik Katkı	106
Ekler	107
Kurumsal Üyelikler	107
Kurumsal İş Birlikleri.....	108
Başarı ve Ödüller.....	109-111
Metro İstanbul'un Temel Paydaşları.....	112-113
Ekonomik Performans Göstergeleri	114
Çevresel Performans Göstergeleri.....	114
Sosyal Performans Göstergeleri	115
GRI İçerik İndeksi.....	116-118
WEF Paydaş Kapitalizmi Metrikleri.....	119



Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

Dr. Özgür SOY

Değerli Paydaşlarımız

İstanbul her gün milyonlarca insanın hareket ettiği, 24 saat yaşayan ve sürekli dönuşen bir şehir. Bu dinamik kent yapısında ulaşım yatırımlarını yalnızca fiziki altyapı olarak değil; çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğin temel bileşeni olarak görüyoruz. Metro İstanbul olarak, işlettiğimiz raylı ve halatlı sistemlerle kentin yaşam damarlarını güçlendiriyor; düşük karbon ayak izi, yüksek erişilebilirlik ve yenilikçi çözümlerle İstanbul'un sürdürülebilir geleceğine yön veriyoruz.

İklim krizinin etkilerinin giderek daha belirgin hissedildiği günümüzde, raylı sistemlerin çevresel faydasını artırmak temel önceliklerimiz arasında yer alıyor. Gelecek nesillere yaşanabilir bir İstanbul bırakmak amacıyla, 2050 yılına kadar "karbon nötr ve dirençli şehir" olma hedefi doğrultusunda yatırımlarımızı bu vizyonla uyumlu şekilde planlıyoruz. Metro İstanbul'un işletmesini üstlendiği 241,35 kilometre hat uzunluğu, düşük karbon ayak izi ve yüksek taşıma kapasitesiyle kentimizin ulaşım omurgasını oluşturuyor. Bu omurgayı daha kapsayıcı, erişilebilir ve dirençli bir yapıya kavuşturmak için çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürüyoruz. Son beş yılda hizmete aldığımız 65 kilometrelik yeni hat ile, İstanbul aynı anda en fazla metro hattı inşaatı yürüten şehirlerden biri haline geldi.

İstanbul, ulaşım çeşitliliği açısından dünyada sayılı şehirler arasında yer alıyor. Raylı sistemlerimizin kara ve deniz toplu taşıma sistemleriyle entegre biçimde çalışıyor. Bu bütünleşik yapı sayesinde yolculuk süreleri kısalıyor, fosil yakıt tüketimi azalıyor ve enerji verimliliği artıyor; kent içi ulaşımı daha sürdürülebilir hale getiriyoruz.

Akıllı şehircilik ilkeleri ile uyumlu dijital çözümlerimiz, hizmet kalitemizi artırırken kaynaklarımızın verimli kullanımını sağlıyor. Büyük veri analitiği, yapay zeka uygulamaları ve akıllı ulaşım sistemleri ile işletme süreçlerimizi optimize ediyor; inovasyonu kurum kültürümüzün temel bir unsuru haline getiriyoruz. Böylece ulaşımı yalnızca teknik bir hizmet değil, aynı zamanda sosyal ve ekonomik kalkınmanın anahtarı olarak konumlandırıyoruz.

Sürdürülebilir ulaşımın toplumsal boyutunun bilinciyle hareket ediyoruz. Kadın istihdamını artırmaya yönelik kararlı adımlarımız, sektörümüzde önemli bir dönüşüm yarattı. 2024 yılında yürüttüğümüz çalışmalar, ulusal ve uluslararası platformlarda takdir gördü. Avrupa Demiryolu Ortak Girişimi tarafından düzenlenen Women in Rail Award 2024 kapsamında "Kadınların Güçlenmesi" kategorisinde ödüle layık görüldük. Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından yürütülen EFQM Mükemmellik Modeli Yetkinlik Değerlendirmesi'nde "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği İyi Uygulaması" ile Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü ve 7 yıldız almaya hak kazandık. Bu ödüle layık görülen Türkiye'deki ilk ve tek şirket, dünyada ise bu başarıyı elde eden ilk raylı sistem işletmecisi olduk.

2025'e, İstanbul'un çevresel etkisini azaltan, sosyal kapsayıcılığı güçlendiren ve teknolojik dönüşümü hızlandıran bir ulaşım ağıyla giriyoruz. Sürdürülebilir bir gelecek için; kentin kimliğini koruyan, karbon ayak izini azaltan ve herkes için erişilebilir bir ulaşım sistemi inşa etme kararlılığımızı sürdürüyoruz.

Dr. Özgür SOY

Metro İstanbul Yönetim Kurulu Başkanı



Genel Müdür Mesajı Özhan ŞENOL

Değerli Paydaşlarımız

Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi olarak, 2024 yılında da İstanbul'un sürdürülebilir kentsel hareketliliğine katkımızı kararlılıkla sürdürdük.

Faaliyetlerimizi, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BMSKA) ile uyumlu bir stratejik çerçevede; çevresel etkileri azaltan, toplumsal faydayı önceleyen, ekonomik verimliliği artıran ve kurumsal dayanıklılığı güçlendiren uygulamalarla şekillendirdik.

Kentimizin yaşam kalitesini artırırken iklimin ve çevrenin korunmasına katkı sunan, toplumsal fayda ve ekonomik sürdürülebilirlik sağlayan, erişilebilir ve kapsayıcı ulaşım çözümlerini önceledik. Bu doğrultuda performans göstergelerimiz, sürdürülebilirlik yaklaşımımızın somut çıktıları oldu:

- » 2024 yılında 915 milyondan fazla yolcumuzu sevdiklerine, işlerine ve gidecekleri yerlere ulaştırdık.
- » M5 Üsküdar-Samandıra Metro Hattı'nın Çekmeköy-Samandıra Merkez etabı ile M9 Ataköy-Olimpiyat Metro Hattı'nın Ataköy-İkitelli etabının hizmete açılmasıyla, Metro İstanbul'un toplu ulaşımındaki payı %36'ya ulaştı. Bu payın kent içi ulaşımında yıldan yıla artışı, sürdürülebilirlik ilkemizden önemli bir hedefe işaret ediyor.
- » Günlük ortalama 3 milyon İstanbulluya hizmet verdik.
- » Yolcu memnuniyeti oranımız %83, kurumsal itibar endeksimiz 89,7 seviyesinde gerçekleşti.

Raylı sistemlerin düşük karbon ayak izini güçlendiren enerji verimliliği projelerimiz, sürdürülebilirlik hedeflerimizin merkezinde yer aldı. LED dönüşüm uygulamaları, elektronik kart onarımları ve akıllı aydınlatma sistemleriyle önemli enerji tasarrufu sağladık. Bu çalışmalarla yalnızca kaynak verimliliği değil, aynı zamanda sera gazı emisyonlarının azaltılmasına ve çevreye olumlu katkıda bulunuyoruz.

Yerli üretim ve inovasyon alanında, TRAM34 projesinde %60'ın üzerinde yerlilik oranı sağladık. Ar-Ge Merkezimizde geliştirdiğimiz teknolojiler, İstanbul'un raylı sistem altyapısında dayanıklılığı ve bağımsızlığı artırdı.

Dijital dönüşüm yatırımlarımız sürdürülebilir ulaşım vizyonumuzu güçlendirdi:

- » "Sürdürülebilir Raylı Sistem İşletmesi için Dijital İkiz Uygulaması" ile Altın Karınca Ödülü kazandık.
- » Görme engelli yolcularımız için geliştirdiğimiz "Indoor Navigasyon" uygulaması sosyal etki, müşteri deneyimi ve operasyonel yetkinlik alanlarında 3 farklı ödül aldık.

İnsan odaklı yönetim anlayışımızla çalışan memnuniyetini ve toplumsal kapsayıcılığı güçlendirdik:

- » Kadın çalışan sayımız son 5 yılda 3 kat artarak 620'ye ulaştı.
- » Kadınların toplumsal hayatın her alanında eşit ve adil temsilini sağlamak hedefi doğrultusunda, kız çocuklarının raylı sistemler sektörünün farklı teknik alanlarındaki kariyer fırsatlarını yakından tanıması ve deneyimlemesi amacıyla EBRD ve Beykoz Üniversitesi iş birliğiyle yürüttüğümüz "Kent İçi Raylı Ulaşım Sistemlerinde İnsan Sermayesinin Geliştirilmesi Projesi" kapsamında 400 kız öğrencimize eğitim ve sertifika sağladık.
- » İş sağlığı, güvenliği ve refahını destekleyen uygulamaları yaygınlaştırdık.

Toplumsal fayda alanında, spor, kültür-sanat, çevre ve çocuk temalı etkinliklerle yaklaşık 60.000 kişiye ulaştık. İstasyonlarımız ve yerleşkelerimizi yalnızca ulaşımın kalbi olarak kullanmayıp, aynı zamanda sosyal etkileşim alanlarına dönüştürerek kente nefes aldırın projeler hayata geçirdik.

Elde ettiğimiz bu sonuçlar, sürdürülebilirlik stratejimizi amaçlarımız ve değerlerimiz kapsamında çizdiğimiz vizyonumuza uygun olarak somut adımlarla sürdürdüğümüzün bir göstergesidir.

2025 ve sonrasında da İstanbul'un karbon nötr, dirençli ve kapsayıcı bir şehir olma hedefini destekleyen, yenilikçi ulaşım çözümlerini hayata geçirmeye devam edeceğiz.

Özhan ŞENOL

Metro İstanbul Genel Müdürü



RAPOR HAKKINDA

Metro İstanbul olarak sürdürülebilirlik performansımızı her yıl düzenli olarak raporlamaya kararlılıkla devam ediyoruz.

Bu yıl dördüncüsünü yayımladığımız 2024 Sürdürülebilirlik Raporu ile çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki performansımızı, önceliklendirme çalışmalarımızla belirlediğimiz temel sürdürülebilirlik konularımızı ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (BMSKA) sağladığımız katkıları tüm paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşmayı hedefliyoruz.

Raporu, şeffaflık ve karşılaştırılabilirlik ilkeleri doğrultusunda Paydaş Kapitalizmi Metrikleri ve GRI Standartlarını referans alarak hazırladık. Önceliklendirme analizimiz sonucunda belirlenen önemli konulara ilişkin performansımızı ve gerekli durumlarda geçmiş yıllara ait bilgileri ilgili bölümlerde sunduk.

Raporumuz, 1 Ocak - 31 Aralık 2024 tarihleri arasında Metro İstanbul bünyesinde yürütülen faaliyetleri içeriyor. Bu dönemde sürdürülebilirlik önceliklerimiz doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmalar ve iyi uygulama örneklerine raporumuzda ayrıntılı olarak yer verdik.

Raporla ilgili soru, görüş ve önerileriniz için surdurulebilirlik@metro.istanbul adresinden bize ulaşabilirsiniz.



İstanbul'un Metrosu

Metro İstanbul Hakkında

Ağustos 1988'de başlayan yolculuğumuzda, 2024 yılı itibarıyla 36. faaliyet yılımızı geride bırakarak 241,35 kilometre uzunluğundaki 18 hattımızda kesintisiz hizmet sunmaya devam ediyoruz. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin iştirak şirketi olarak; raylı sistem işletmeciliğinin yanı sıra teknik bakım, Ar-Ge, müşavirlik ve tasarım projeleri geliştirme gibi geniş bir alanda faaliyet gösteriyoruz. Raylı sistemler sektörüne nitelikli insan kaynağı kazandırmak amacıyla kurduğumuz Metro İstanbul Akademi ile kurumsal bilgi birikimimizi geleceğe aktarıyoruz.

İstanbul gibi dünyanın sayılı metropollerinden birinde, sürdürülebilir toplu taşımanın omurgasını oluşturan raylı sistemlerin yaygınlaştırılmasına katkı sunarken; büyüyen ağımla birlikte hizmet kalitemizi de sürekli iyileştiriyoruz. Ulaşımda entegrasyonu destekleyen çözümlerle İBB'nin raylı sistem odaklı ulaşım vizyonunu güçlendiriyor; yaşamı kolaylaştıran, konforlu, dakik ve erişilebilir bir toplu taşıma hizmeti sunmaya odaklanıyoruz.

Tüm faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda yürütüyor; enerji verimliliğinden kaynak kullanımına, sosyal sorumluluktan kurumsal yönetişime kadar her alanda sürekli gelişimi esas alıyoruz. "Mükemmel Yolculuk Deneyimi" stratejik amacımız doğrultusunda yalnızca güvenli ve konforlu ulaşım hizmeti sunmakla yetinmiyor, istasyonlarımızı kent yaşamına değer katan sosyal cazibe merkezleri hâline getirmeyi amaçlıyoruz.

Bakım ve onarım süreçlerini kendi bünyemizde yürüterek teknik yetkinliğimizi artırıyor, alanında uzman mühendislerimizle hem yurtiçine hem de yurtdışına raylı sistem projeleri üretiyoruz. Tescilli Metro İstanbul Ar-Ge Merkezimiz ile raylı sistemler sektöründe dışa bağımlılığı azaltmayı, yerli çözümler üretmeyi ve yenilikçi teknolojiler geliştirmeyi amaçlıyoruz.

Etkin kaynak yönetimi stratejimiz doğrultusunda, atıl durumdaki kapalı alanlarımızı yolcu ihtiyaçlarına yönelik değerlendiriyor; şeffaf ve rekabetçi bir yaklaşımla ekonomik katkı sağlıyoruz.

KalDer ile imzaladığımız Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi ile başlayan mükemmellik yolculuğumuzda, 2022 yılında EFQM 6 Yıldız Ödülü ve 2024 yılında Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü ile EFQM 7 Yıldız seviyesine ulaştık. Böylece dünyada bu unvana sahip ilk ve tek 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.

İstanbul'un ulaşımına yön veren bir kurum olarak; güçlü teknik birikimimiz, topluma karşı sorumluluk anlayışımız ve sürdürülebilirlik odaklı kurumsal yapımızla raylı sistemlerin geleceğini şekillendirmeye kararlılıkla devam ediyoruz.



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-Taşkışla 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-Piyer 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-Haciosman 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-Haciosman Metro Hattı'nda Darüşşafaka ve Seyrantepe istasyonu hizmete girdi.
- 2011 ● T1 ve T2 tramvay hatları birleştirildi.
● M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nda Haciosman istasyonu hizmete açıldı.
● Metro İstanbul, EFQM çalışmalarına başladı ve KalDer'in Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olarak İyi Niyet Beyannamesi'ni imzaladı.
● Metro İstanbul'a İstanbul'daki raylı sistem hatlarının 30 yıllık işletme yetkisini veren İBB Meclis kararı alındı.
● Metro İstanbul, Pakistan Pencap Eyaleti Hükümeti'nin kefil olduğu Lahore Transport Co. ile Lahor'daki 60 km 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-Haciosman 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 ● M7 Mecidiyeköy-Mahmutbey Metro Hattı, Gece Metrosu seferlerine dahil edildi. Böylece Gece Metrosu işletmesi yapılan hat sayısı 7'ye ulaştı.
● 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 ve yerleşkeye Türk demir yollarının öncüsü, TCCD'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.
● M7 Yıldız-Mahmutbey Metro Hattı'nın Fulya ve Yıldız istasyonları tamamlandı.
● M8 Bostancı-Dudullu Metro Hattı tamamlandı.

- 2023
- M7 Hattı'nın Fulya ve Yıldız istasyonları hizmete açıldı.
 - M8 Bostancı-Parseller Metro Hattı hizmete açıldı.
 - M3 Kirazlı-Başakşehir/Metrokent Metro Hattı'nın uzatması olan Onurkent, Şehir Hastanesi, Toplu Konutlar, Kayaşehir Merkez istasyonları hizmete başladı.
 - T5 Eminönü-Alibeyköy Tramvay Hattı Eminönü ve Küçükpazar istasyonları 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.
- 2024
- M3 Bakırköy-Kayaşehir Metro Hattımızın uzatması olan Molla Gürani, İlkyuva, Haznedar, İncirli, Özgürlük Meydanı, Bakırköy Sahil istasyonları hizmete açıldı.
 - M5 Üsküdar-Samandıra Metro Hattımızın Çekmeköy-Samandıra Merkez etabı Meclis, Sarıgazi, Sancaktepe, Samandıra Merkez istasyonları hizmete açıldı.
 - M9 Ataköy-Olimpiyat Metro Hattımızın Ataköy-İkitelli etabı Atatürk Mahallesi, Halkalı Caddesi, 15 Temmuz, Doğu Sanayi, 29 Ekim - Cumhuriyet, Çobançeşme, Yenibosna, Ataköy istasyonları hizmete açıldı.
 - M9 Ataköy-Olimpiyat Metro Hattımızın Mimar Sinan istasyonu hizmete açıldı.
 - Metro İstanbul, Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda gerçekleştirdiği yetkinlik değerlendirmesi sonucunda 700 puanı geçerek dünyanın ilk ve tek 7 yıldızlı raylı sistem işletmecisi oldu.







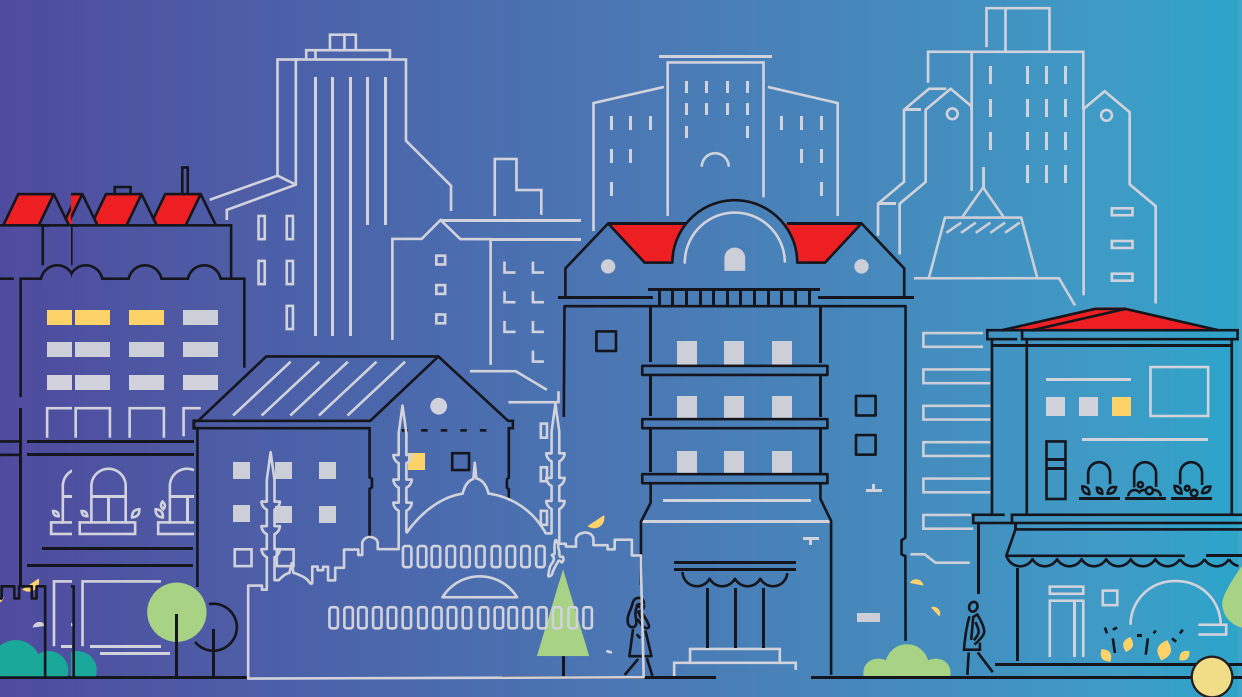
Miſyon

İſtambul'da kent içi hareketliliğinin omurgasını oluſturan, çevreci, konforlu, dakik, eğlenceli, teknolojik ve ekonomik ulaſım çözümleri sunarak, ſehrin cazibesini ve yaſam kalitesini yükseltmek.



Vizyon

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



Değerler



erimiz



**İnsana ve
Çevreye Duyarlı**



**Yenilikçi
Girişimci**



**Güler Yüzlü
Saygılı**

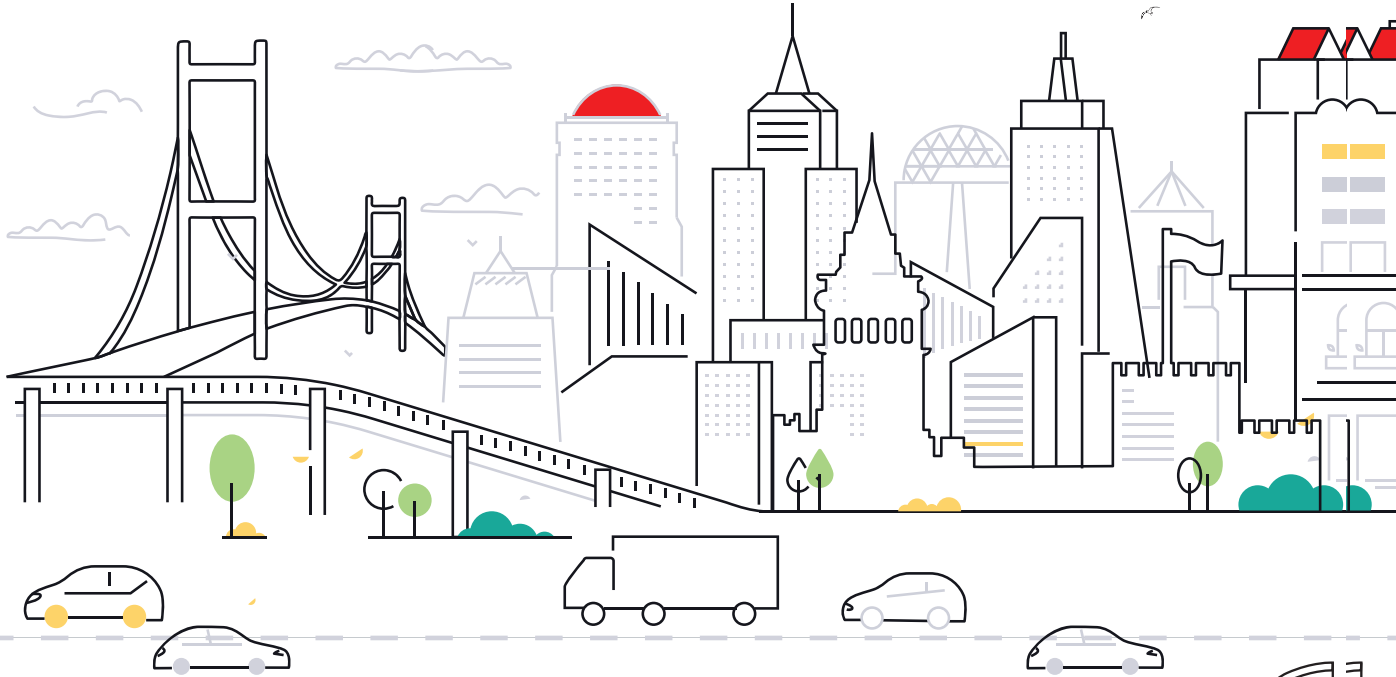


**Uzman
Liyakatli**

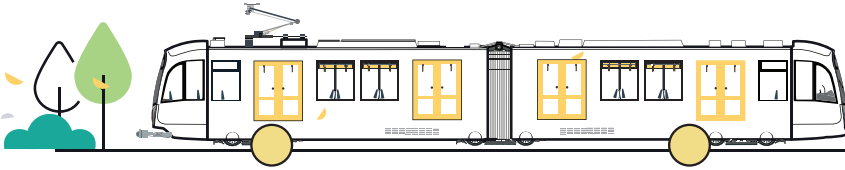
RO
ANBUL



Metro İstanbul Dünyası



2.102.688
SEFER SAYISI



123.857.468
ARAÇ KM YILLIK

241,35
AĞ UZUNLUĞU

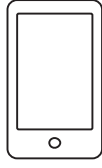
1.015
ARAÇ

18
HAT

**YÜRÜYEN
MERDİVEN-BANT
2009**



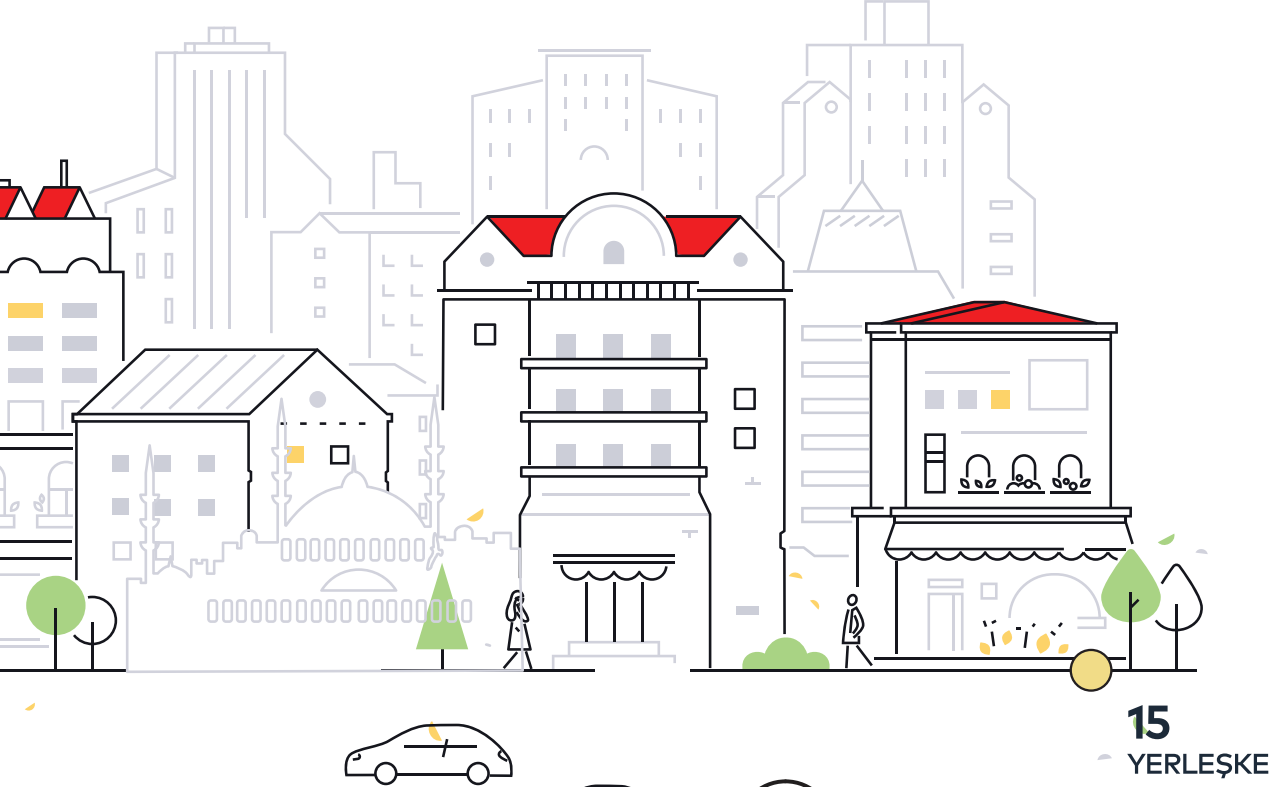
MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ
%83



232
DİJİTAL İNFO PANO



982
YOLCU
BİLGİLENDİRME SİSTEMİ



15
YERLEŞKE

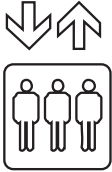
%99
ZAMANINDA
SEFER
GERÇEKLEŞTİRME
ORANI

10.662
KAMERA



235
İSTASYON

221.784
EKİPMAN



642
ASANSÖR

YOLCULUK SAYISI
915.314.424

%100
Erişilebilirlik
(T4 Cumhuriyet istasyonu hariç)

Hizmetlerimiz

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 İşletmecilik Hizmetleri; • Proje Yönetimi • Tasarım Gözden Geçirme • Yapım Müşavirlik (İşletmeci) • Test ve Devreye Alma • Deneme İşletmesi • İşletme & Bakım Manuelleri Hazırlama • Kabul ve Garanti Süreç Yönetimi • FRACAS ve Arayüz Yönetimi • Eğitimler İşletme ve Bakım Müşavirlik Hizmetleri; • Organizasyon Kurulumu • İşletme ve Trafik Yönetimi • Hat, Sistem ve Araç Bakım Yönetimi • İşletme & Bakım Manuelleri Hazırlama • Eğitimler

Yapım Müşavirlik Hizmetleri	Proje Yönetimi İnşaat Müşavirliği; • Tasarım Kontrol ve Müşavirliği • İmalat Kontrol ve Müşavirliği Elektromekanik Sistem Müşavirliği • Tedarik Müşavirliği • Tasarım Kontrollüğü • İmalat Kontrollüğü • Test ve Devreye Alma Kontrollüğü Araç Müşavirliği; • 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 İstanbul Akademi	• Üniversite, Lise ve Sektörel Derneklerle Eğitim İş Birlikleri • UITP Academy Bölgesel Eğitim Merkezi • Üniversite Sertifika Programları • Yurt İçi/Yurt Dışı Raylı Sistem Sektörü İçin İşletme ve Bakım Yönetimi Eğitimleri • Raylı Sistem Sektörü Mesleki Yeterlilik Belgelendirmesi • İlk Yardım Eğitim Merkezi
Ticari Alanlar	• Gelir Getirici Faaliyetler İçin Pazar Araştırması • Ticari Alan ve Reklam Alanı İhaleleri • Sözleşme Yönetimi • Film ve Reklam Çekimleri • Stant ve Tanıtım Faaliyetleri • Tüm Gelir Getirici Faaliyetlerin Faturalandırılması



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı; çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki sorumluluklarımızı yerine getirerek, toplumun tüm kesimleri için uzun vadeli değer yaratma hedefiyle şekillendiriyoruz. Vizyonumuz, misyonumuz ve kurumsal değerlerimiz doğrultusunda sürdürülebilirliği tüm iş süreçlerimize entegre etmeyi öncelikli bir kurumsal yaklaşım olarak benimsiyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimiz; kurumsal önceliklerimiz, paydaş beklentileri ve küresel eğilimler doğrultusunda belirleniyor, düzenli olarak gözden geçirilerek güncelleniyor. Bu strateji, yalnızca bugünün değil, geleceğin ihtiyaçlarını da gözetken kapsayıcı bir anlayışı yansıtıyor.

Yaklaşımımızda, Paydaş Kapitalizmi modelini benimsiyor ve yalnız hissedarlarımızın değil, müşterilerimizden çalışanlarımıza, iş ortaklarımızdan kamu kurumlarına, sivil toplum kuruluşlarından topluma kadar tüm paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını bütüncül bir bakış açısıyla dikkate alıyoruz.



Sürdürülebilirlik performansımızı Global Reporting Initiative (GRI) standartlarıyla uyumlu şekilde yönetiyor ve raporluyoruz. Bu sayede, çevresel, sosyal ve yönetsimsel etkilerimizi sistematik bir şekilde izliyor; şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda tüm paydaşlarımızla güvene dayalı ilişkiler kuruyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı Yönetişim, Gezegen, İnsan ve Refah olmak üzere dört ana başlıkta gerçekleştiriyoruz. Her başlık altında öncelikli konular belirliyor; bu konulara yönelik hedefler, performans göstergeleri ve somut projeler geliştiriyoruz. Elde ettiğimiz performans sonuçlarını şeffaflık ilkemiz doğrultusunda her yıl tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Yönetişim



Etik ilkelere bağlı, şeffaf ve hesap verebilir kurumsal yönetim anlayışımız, sürdürülebilirlik stratejimizin temel yapı taşlarından birini oluşturuyor. Bu doğrultuda, paydaş beklentilerini gözeten, kurumsal riskleri etkin şekilde yöneten ve uzun vadeli değer yaratan bir yönetim yapısı oluşturmayı hedefliyoruz.

Yönetişim uygulamalarımız, kurum politikalarımız ile ulusal ve uluslararası standartlara uyumlu biçimde şekilleniyor, stratejik karar alma süreçlerinden operasyonel uygulamalara kadar tüm faaliyetlerimize yön veriyor. Bu yaklaşım sayesinde yalnızca yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmekle kalmıyor, aynı zamanda kurumsal dayanıklılığımızı güçlendirerek paydaş güvenini artırıyor, uzun vadeli sürdürülebilirliğimizi ise kalıcı ve güvenilir bir yapıya dönüştürüyoruz.

Gezegen



Raylı sistemler, şehir içi ulaşımında düşük emisyonlu ve çevre dostu alternatifler sunarak çevresel sürdürülebilirliğin güçlendirilmesinde önemli bir rol oynuyor. Metro İstanbul olarak bu potansiyelin farkındayız ve kentimizin çevresel yükünü azaltmaya katkı sunmayı önceliklerimiz arasında görüyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda; karbon emisyonlarını azaltmak, enerji verimliliğini artırmak ve kaynak kullanımını optimize etmek önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu doğrultuda enerji tasarrufu sağlayan uygulamalar geliştiriyor, sistemlerimizde gerçekleştirdiğimiz teknolojik iyileştirmelerle önemli ölçüde enerji kazanımı sağlıyoruz.

Döngüsel ekonomi yaklaşımını benimseyerek kaynakların yeniden kullanımına odaklanıyor ve atık oluşumunu en aza indirmeye yönelik uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Tüm bu çalışmalarla çevresel etkilerimizi azaltırken aynı zamanda raylı sistem ağıımızı genişleterek daha fazla insanın sürdürülebilir ulaşım seçeneklerine erişimini sağlıyoruz. Böylece İstanbul'un daha temiz, yaşanabilir ve dirençli bir kent olarak geleceğe hazırlanmasına katkıda bulunuyoruz.



İnsan

Herkesin eşit fırsatlara sahip olduğu, farklılıklara saygılı ve kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturmayı önceliklerimiz arasında görüyoruz. Çalışanlarımızın kendilerini değerli ve ait hissettikleri bir kurum kültürü için kararlılıkla çalışıyoruz.

Tüm faaliyetlerimizi "Önce İnsan" anlayışıyla sürdürüyoruz; iş sağlığı ve güvenliğini önceleyen, fiziksel ve ruhsal sağlığı destekleyen, kişisel ve mesleki gelişimi teşvik eden uygulamaları hayata geçiriyoruz. Eğitim, gelişim ve katılımcı yönetim kültürüyle çalışanlarımızın potansiyellerini gerçekleştirmelerini destekliyoruz.

Sağlıklı, mutlu ve motive bireylerden oluşan güçlü ekip yapımızla, hem çalışan refahını hem de kurumsal sürdürülebilirliğimizi birlikte güçlendiriyoruz.



Refah

Kurumsal gelişim ile toplumsal faydayı birlikte gözeten bir yaklaşımla hareket ediyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizin Refah odağı; kent yaşamına, yerel ekonomiye ve sosyal yapıya uzun vadeli katkı sağlamayı hedefleyen faaliyetleri kapsıyor.

Ar-Ge, inovasyon ve dijital dönüşüm alanındaki yatırımlarımızla, hizmet kalitemizi ve operasyonel verimliliğimizi artırıyor, kent yaşamını daha erişilebilir, güvenli ve kullanıcı dostu hale getirmek için çözümler üretiyoruz.

Sosyal sorumluluk anlayışımız doğrultusunda yürüttüğümüz projelerle toplumsal ihtiyaçlara duyarlılıkla yaklaşıyor; kamu kurumları, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri geliştirerek sosyal faydayı artırmaya hedefliyoruz.

İstihdam kapasitemiz ve yerel ekonomiye sağladığımız katkı ile İstanbul'un sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmasında etkin bir rol üstleniyoruz. Refah odağımız, bugünün ihtiyaçlarını karşılarken geleceğe değer katan, toplumla birlikte gelişen ve güçlenen bir kurum olma yaklaşımımızı yansıtıyor.

Önceliklendirme Analizi

Sürdürülebilirlik stratejimizi şekillendirmek amacıyla kapsamlı bir önceliklendirme analizi gerçekleştirdik. Bu süreçte; paydaş görüşleri, sektörel iyi uygulamalar, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BMSKA), Dünya Ekonomik Forumu'nun Küresel Riskler Raporu ve diğer uluslararası sürdürülebilirlik referanslarını dikkate alınarak kapsamlı bir konu listesi oluşturduk.

Stratejik önceliklerimizi ve uzun vadeli hedeflerimizi sürece entegre ederek, yönetim, çevresel, sosyal ve ekonomik etkileri çok boyutlu bir yaklaşımla değerlendirdik. Sürdürülebilirliğe bütüncül bakışımızı bu analizle birlikte daha sistematik hâle getirdik.

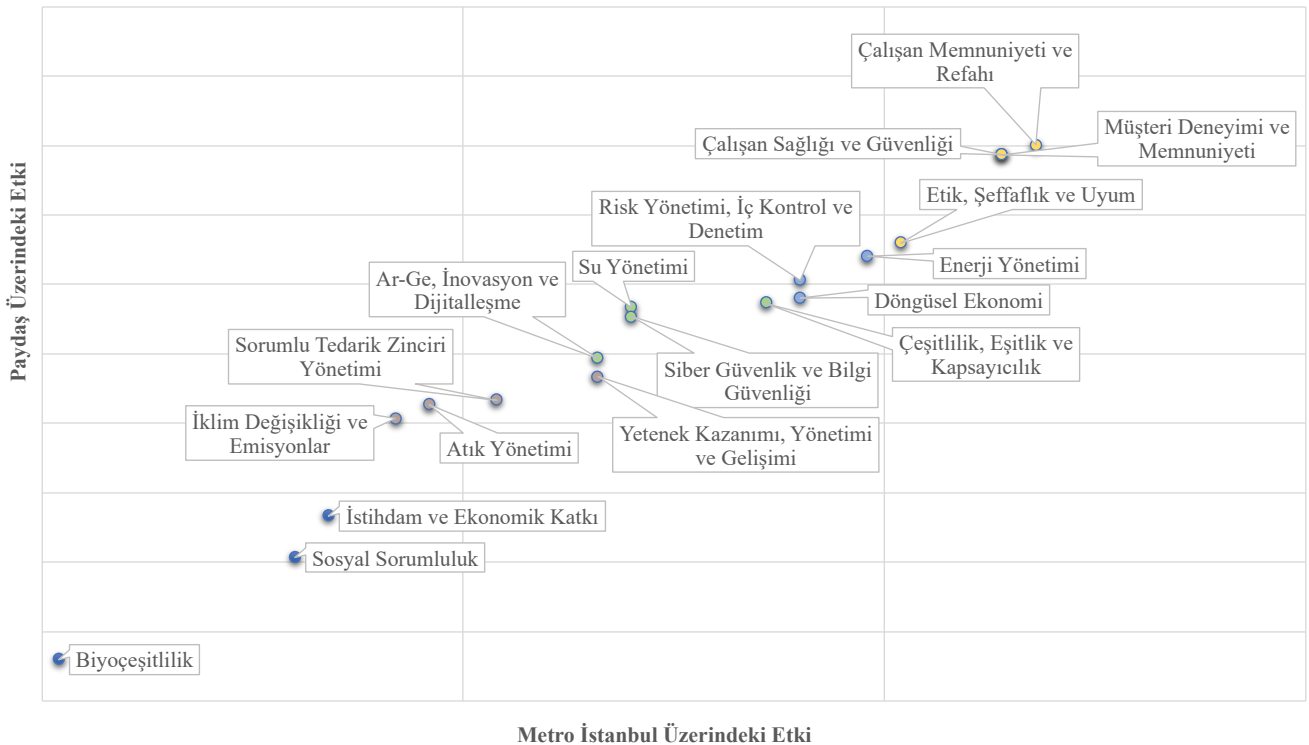
2024 yılında çalışanlar, yolcular, tedarikçiler, kamu kurumları, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları gibi farklı paydaş gruplarımızın katılımıyla anket çalışmaları gerçekleştirdik. Elde edilen veriler doğrultusunda konuları etki düzeylerine göre "çok yüksek öncelikli", "yüksek öncelikli" ve "öncelikli" olmak üzere üç kategoriye ayırdık.

Analiz sonucunda sürdürülebilirlik stratejilerimizi Yönetişim, Gezegen, İnsan, Refah olmak üzere dört ana başlıkta yeniden yapılandırdık. Bu dört başlık altında toplam 18 öncelikli sürdürülebilirlik konusu belirledik. Her bir öncelikli konu için hedefler, göstergeler ve somut faaliyetler/projeler tanımlayarak performansımızın izlenebilirliğini sağladık.

Bu analiz yalnızca mevcut durumu değerlendirmemize değil; aynı zamanda geleceğe dönük stratejik odak alanlarımızı belirlememize de katkı sunuyor. Önceliklendirme süreci sayesinde, paydaşlarımızla güvene dayalı ilişkiler kuruyor; kurumsal etkimizi artırıyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimize kararlılıkla ilerliyoruz.

2024 raporlama döneminde, paydaşlarımızın katılımıyla gerçekleştirdiğimiz anket sonuçlarına göre belirlediğimiz öncelikli sürdürülebilirlik konularını aşağıdaki şekilde güncelledik:

Önceliklendirme Matrisi



Çok Yüksek Öncelikli		
Grup	Numara	Konu
İnsan	1	Çalışan Memnuniyeti ve Refahı
Kurumsal Yönetim	2	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
İnsan	3	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
Kurumsal Yönetim	4	Etik, Şeffaflık ve Uyum
Gezegen	5	Enerji Yönetimi
Kurumsal Yönetim	6	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim
Yüksek Öncelikli		
Grup	Numara	Konu
Gezegen	7	Döngüsel Ekonomi
İnsan	8	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
Gezegen	9	Su Yönetimi
Kurumsal Yönetim	10	Siber Güvenlik ve Bilgi Güvenliği
Refah	11	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme
İnsan	12	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi
Öncelikli		
Grup	Numara	Konu
Kurumsal Yönetim	13	Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi
Gezegen	14	Atık Yönetimi
Gezegen	15	İklim Değişikliği ve Emisyonlar
Refah	16	İstihdam ve Ekonomik Katkı
Refah	17	Sosyal Sorumluluk
Gezegen	18	Biyçeşitlilik

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Birleşmiş Milletler tarafından 2015 yılında kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), yoksulluğun ortadan kaldırılması, gezegenin korunması ve eşitsizlikle mücadelenin yanı sıra herkes için daha adil ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etmeyi hedefleyen 17 evrensel amaçtan oluşuyor. "Kimseyi geride bırakmama" ilkesiyle şekillenen bu küresel çerçeve, özel sektör, kamu kurumları ve yerel yönetimler dâhil tüm aktörlerin sorumluluk almasını teşvik ediyor.

Biz de sürdürülebilirliği stratejik planlamamızın merkezine alıyor; her yıl güncellediğimiz Küresel Eğilimler ve BMSKA Analizi doğrultusunda çalışmalarımızı şekillendiriyoruz.

KÜRESEL AMAÇLAR



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile doğrudan ilişkili alanlarda etki yaratmaya odaklanıyoruz. Bu analizlerin sonucunda belirlenen öncelikli SKA'lar kapsamında hayata geçirdiğimiz projelerle yalnızca kurumsal gelişimimize değil, aynı zamanda toplumsal, çevresel ve ekonomik kalkınmaya da katkı sunuyoruz.

Bu kapsamda, faaliyet alanlarımızla doğrudan ilişkili olan aşağıdaki amaçlara yönelik somut çalışmalar yürütüyoruz:





Nitelikli Eğitim

Eğitimi yalnızca çalışan gelişimi değil, aynı zamanda sektörün genel yetkinlik seviyesini artırmak açısından stratejik bir yatırım olarak görüyoruz. Metro İstanbul Akademi çatısı altında geliştirdiğimiz programlarla çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştiriyor; aynı zamanda dış paydaşlara yönelik eğitim hizmetleri sunuyoruz. Üniversiteler ve meslek liseleriyle iş birliklerimizi sürdürürken, sektörel deneyimimizi uluslararası ölçekte paylaşmak üzere, UITP Akademi iş birliğiyle İstanbul'u küresel bir eğitim merkezi haline getiriyoruz.



Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Kadın istihdamını artırmayı temel insan kaynakları politikalarımızdan biri olarak benimsiyor; teknik ve operasyonel alanlarda kadın çalışanların daha önce yer almadığı pozisyonlarda görev almasını destekliyor, yönetim kadrolarındaki temsillerinin artmasını önemsiyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğini yalnızca istihdam politikalarımızla sınırlı görmüyor; kullandığımız dilden sahadaki uygulamalara kadar her alanda bu yaklaşımı kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline getiriyoruz. Geliştirdiğimiz projeler ve EBRD iş birliğiyle yürüttüğümüz çalışmalarla bu kültürü daha da güçlendiriyoruz.



Temiz ve Erişilebilir Enerji

Enerji ihtiyacımızı temiz kaynaklardan karşılamaya öncelik veriyor; enerji verimliliği, tasarrufu ve geri kazanımı odağıyla projeler geliştiriyoruz. LED dönüşümleri, enerji izleme sistemleri ve akıllı tüketim uygulamalarıyla enerji yönetimini etkin biçimde sürdürüyoruz.



İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme

Ekonomik büyümeyi yalnızca finansal ölçütlerle değil, yarattığımız katma değer ve sağladığımız istihdam olanaklarıyla birlikte değerlendiriyoruz. Bilet dışı gelir kalemlerimizi çeşitlendiriyor, Ar-Ge ve tasarım projelerimizi gelir getirici çıktılara dönüştürerek kurumsal sürdürülebilirliğimizi güçlendiriyoruz.

Yeni hatların hizmete alınması ve mevcut hatlardaki uzatma çalışmaları kapsamında verimliliği artırmaya odaklanıyor, ihtiyaçlar doğrultusunda istihdam fırsatları oluşturuyoruz. Engelli bireylerin yetkinliğe dayalı bir yaklaşımla iş gücüne katılımını destekliyor, çalışma ortamlarımızı daha güvenli, kapsayıcı ve motive edici hale getirmek için sürekli iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz.



Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı

Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarımızla sektöre değer katıyoruz. Tescilli Ar-Ge Merkezimizde yürüttüğümüz yerli sinyalizasyon ve araç üretimi projeleriyle, demir yolu teknolojilerinde ülkemizin yerli üretim kapasitesini ve teknik yetkinliğini güçlendiriyoruz. Teknik bakım ve işletme yetkinliğimizle raylı sistem altyapılarını daha dayanıklı, güvenilir ve yenilikçi hale getiriyoruz.



Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar

İstanbul'da sürdürülebilir kentsel hareketliliği güçlendirmek amacıyla yeni raylı sistem hatlarının hizmete alınmasına hız kesmeden devam ediyoruz. Kent içi hareketliliğin çevresel ve sosyal etkilerine dikkat çeken farkındalık çalışmaları yürütüyor; daha yaşanabilir ve erişilebilir bir İstanbul için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



Sorumlu Tüketim ve Üretim

Kamu kaynaklarını etkin ve verimli kullanma sorumluluğumuz doğrultusunda, döngüsel ekonomi ilkelerini benimsiyoruz. 5S uygulamaları, çevre ve kaynak kısıtlılığına ilişkin farkındalık çalışmaları ve enerji yönetimi uygulamalarımızla operasyonel süreçlerimizi sürekli geliştiriyor, bu alanlardaki performansımızı sürdürülebilirlik raporları aracılığıyla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

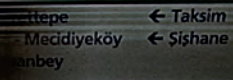


İklim Eylemi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin İklim Eylem Planı ile entegre şekilde çalışıyor, raylı sistem ulaşım çözümlerimizle bu stratejinin önemli bir bileşeni olarak faaliyet gösteriyoruz. Kurumsal sürdürülebilirlik stratejilerimiz doğrultusunda, karbon ayak izimizi düzenli olarak hesaplıyor, sürdürülebilirlik performansımızı izliyor ve iklim değişikliği konusunda farkındalığı artırmaya yönelik eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yürütüyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile kurduğumuz bu yapısal bağ, küresel hedefleri yerel çözümlerle destekleyen sürdürülebilirlik yaklaşımımızın önemli bir göstergesidir.

Bu yıl ilk kez yayımladığımız 2023 Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNG) İlerleme Raporu ile insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadeleye ilişkin on temel ilkeye olan bağlılığımızı kamuoyu ile şeffaf bir şekilde paylaştık. Bu adım, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk anlayışımızın somut bir yansımasıdır.



Paydaş Etkileşimi

Kurumsal başarının sürdürülebilmesi için, güçlü paydaş ilişkileri ve paydaş beklentilerinin etkin yönetimi büyük önem taşıyor. Bu anlayışla, farklı paydaş gruplarımızın görüş ve geri bildirimlerini düzenli olarak alıyor; bu verileri kurumsal önceliklerimiz doğrultusunda analiz ederek karar alma süreçlerimize entegre ediyoruz.

Paydaşlarımızla kurduğumuz iş birliğine dayalı ilişkiler; stratejik planlamadan operasyonel uygulamalara, risk yönetiminden sürdürülebilirlik hedeflerimize kadar birçok alanda yönümüzü belirleyen temel unsurlar arasında yer alıyor.

Paydaş gruplarımızla yürüttüğümüz iletişim faaliyetleri; tür, sıklık ve amaç bakımından farklılık gösteriyor. Müşterilerden çalışanlara, kamu kurumlarından sivil toplum kuruluşlarına kadar tüm paydaşlarımızla; şeffaf, kapsayıcı ve sürekli iletişim kurmaya özen gösteriyoruz. Anketler, toplantılar, dijital platformlar ve raporlar aracılığıyla etkileşim kuruyor; bu kanallardan gelen geri bildirimleri analiz ederek kurumsal gelişimimize yön veriyoruz.

Aşağıdaki tabloda, temel paydaş gruplarımıza yönelik kullandığımız iletişim kanallarını ve bu kanalların sıklığını özetledik:

Temel Paydaş Grubu	İletişim Kanalı	İletişim Sıklığı
Müşteriler	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Sosyal Medya, Telefon ve E-Posta	Sürekli
	Web Sitesi ve Portal	Sürekli
	Stratejik Plan Anketi	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Odak Grup Toplantıları	Yıllık
	Yolcu Memnuniyet Anketi	Yıllık
	Sözleşme ve Taahhütler	Sözleşme/Yenileme Dönemlerinde
	Ziyaret ve Toplantı	Periyodik/Gereksinim Halinde
	Afiş ve Reklam	Kampanya ve Bilgilendirme Dönemlerinde
	Tematik Araştırmalar	Dönemsel
	Mobil Uygulama ve QR Uygulaması	Sürekli
	Geri Bildirim Süreci	Sürekli
	Müşterinin Sesi Anketi	Yıllık
	Beyaz Masa	Sürekli

Çalışanlar	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Sosyal Medya, Telefon ve E-Posta	Sürekli
	Web Sitesi ve Portal	Sürekli
	Stratejik Plan Anketi	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Odak Grup Toplantıları	Yıllık
	Çalışan Memnuniyet Anketi	Yıllık
	Toplu İş Sözleşmesi	İki Yılda Bir
	Toplantı ve Çalıştaylar	Periyodik/Gereksinim Halinde
	Duyuru ve Bilgilendirme Afişleri	İhtiyaç Halinde
	Eğitimler	Yıllık Planlı/ Gereksinim Halinde Sürekli
	İşe Alım/İşten Ayrılma Mülakatları	Sürekli
	Kurumsal Politikalar	Sürekli Erişim
	Etik Hat	Sürekli
	Öneri Sistemi	Sürekli
İş ve Yönetişim Paydaşları	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Sosyal Medya, Telefon ve E-Posta	Sürekli
	Web Sitesi ve Portal	Sürekli
	Stratejik Plan Anketi	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Odak Grup Toplantıları	Yıllık
	Ziyaret ve Toplantı	Gereksinim Halinde
	Dış Yazı	Sürekli
	Koordinasyon Toplantıları	Gereksinim Halinde
Toplum	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Sosyal Medya, Telefon ve E-Posta	Sürekli
	Web Sitesi ve Portal	Sürekli
	Stratejik Plan Anketi	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Odak Grup Toplantıları	Yıllık
	Kariyer Günleri	Proje Takviminde
	Ziyaretler ve Saha Gezisi	Proje Takviminde
	Ortak Projeler/Faaliyetler	Proje Takviminde
Tedarikçiler ve İş Birlikleri	Kurumsal İtibar Anketi	Yıllık
	Sosyal Medya, Telefon ve E-Posta	Sürekli
	Web Sitesi ve Portal	Sürekli
	Stratejik Plan Anketi	Yıllık
	Faaliyet Raporu	Yıllık
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
	Odak Grup Toplantıları	Yıllık
	Tedarikçi ve İş Birlikleri Memnuniyet Anketi	Yıllık
	Sözleşme ve Taahhütler	Sözleşme/Yenileme Dönemlerinde
	İş Birliği Protokolleri	İş Birliği/Yenileme Dönemlerinde



Kurumsal Yönetim

Etik, Şeffaflık ve Uyum

Metro İstanbul'un etik davranış ilkelerini, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin belirlediği etik değerleri esas alarak oluşturduk. Tüm çalışanlarımız ve Metro İstanbul çatısı altında görev yapan hizmet sağlayıcılarımız, bu ilkelere uymak ve bu konuda yönlendirici olmakla yükümlüdür. Etik davranış ilkelerimiz, kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak tüm paydaş ilişkilerimizde belirleyici rol oynuyor.

Faaliyetlerimizi yürütürken ilgili mevzuata, sözleşmelerden doğan taahhütlere uyuyor ve aşağıda belirtilen "Etik İlkeleri" çerçevesinde hareket ediyoruz:

- » 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

Etik davranış ilkeleri, çalışanların profesyonel sorumluluklarıyla birlikte tüm organizasyonel süreçleri yönlendiren temel yönetim prensibimizdir. Bu anlayışla Metro İstanbul çalışanları; paydaşlara, meslektaşlara, uygulama ortamlarına, profesyonel etik değerlere ve topluma karşı sorumluluklarını yüksek bilinçle yerine getiriyor.

Etik ihlallerin bildirilmesine yönelik olarak çalışanlarımıza güvenli ve kolay erişilebilir iletişim kanalları sunuyoruz. Web sitesi ve e-posta aracılığıyla iletilen bildirimleri gizliliğe azami özen göstererek Etik Kurul'da değerlendiriyoruz. Etik Kurul; Mali ve İdari Genel Müdür Yardımcısı başkanlığında, Hukuk Müşaviri, İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Müdürü, Organizasyonel Gelişim Şefi ve Hukuk İşleri Şefi'nden oluşuyor.

Etik Kurul süreçlerini şu şekilde yürütüyoruz:

- » Cinsel taciz veya toplumsal cinsiyet eşitliği ihlali durumlarında Etik Kurul'u derhal topluyoruz.
- » Diğer başvurular için Kurul'u, bildirim ulaşmasını takiben en geç 10 gün içinde topluyoruz.
- » Bildirim olmasa da Etik Kurul'u düzenli olarak üç ayda bir topluyoruz.
- » Disiplin gerektiren ihlalleri, Disiplin Kurulu'na yönlendiriyor ve ilgili yönetmelik doğrultusunda işlem yapıyoruz.
- » Etik Kurul olarak, kurum içi etik kültürün gelişmesine yönelik yol ve yöntemler konusunda tavsiyelerde bulunuyoruz.

Etik değerlere bağlılığımızı sürdürürebilmek için çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendiriyor, kurum içi farkındalığı artırıyor ve etik standartların sürdürülebilirliğini sağlıyoruz; böylece kurumumuzun güvenilirliğini ve topluma karşı sorumluluğunu destekliyoruz.

Bu doğrultuda, Eğitim Şefliği iş birliğiyle kurum genelinde etik farkındalığını artırmak amacıyla "Etik Davranış İlkeleri Eğitimi" hazırladık ve toplamda 3811 saat eğitim gerçekleştirdik. Eğitim sürecinin sonunda düzenlediğimiz bilgi yarışması ile öğrenilenleri pekiştirdik ve başarılı katılımcıları ödüllendirdik.

2024 yılı içinde etik bildirim süreçleri kapsamında 95 bildirim değerlendirilerek sonuçlandırdık. Bu veriler, çalışanların etik süreçlere olan güveninin ve sistemin etkin işleyişinin bir göstergesidir.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Metro İstanbul'da müşteri deneyimi ve memnuniyetini, iş yapma biçimimizin temel unsuru olarak kabul ediyoruz. Hizmet kalitemizle yalnızca müşterilerimizin beklentilerini karşılamayı değil, aynı zamanda sunduğumuz katkının değerini artırmayı amaçlıyoruz. Sektördeki uzmanlığımız ve birikimimizle, farklı hizmet alanlarımızda iletişime açık, geri bildirimle dayalı ve profesyonel bir deneyim sunmaya özen gösteriyoruz.

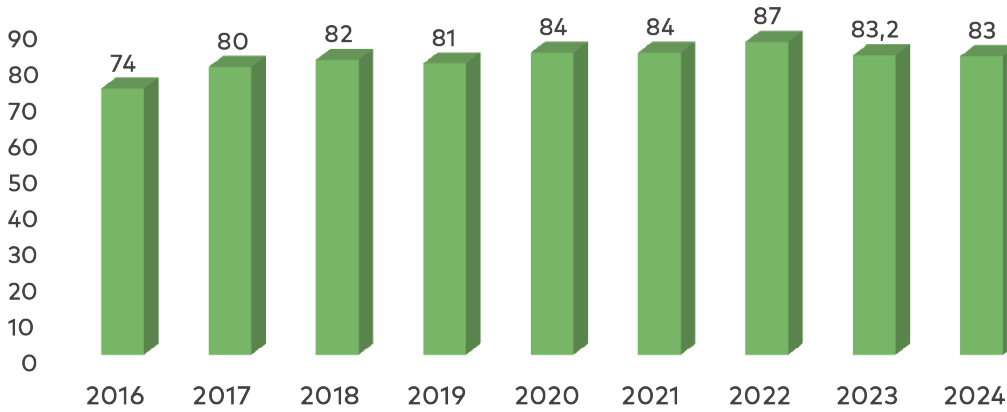
Hizmet süreçlerimiz boyunca, farklı müşteri ve paydaş gruplarından düzenli olarak geri bildirim topluyor ve bu verileri dikkatle değerlendiriyoruz. Müşteri memnuniyeti ve denetim süreçlerini, şeffaflığı ön planda tutuyor, hizmet birimlerinden bağımsız dış bir kuruluş aracılığıyla yürütüyoruz. Gerçekleştirilen anketlerle performansı ölçüyor, elde edilen sonuçlara göre gerekli aksiyonları belirliyor ve sürekli iyileştirme anlayışıyla çalışmalara yön veriyoruz.

Dijitalleşme ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyor, sosyal medya takibini daha hızlı ve etkin hale getirmek amacıyla yapay zekâ tabanlı bir monitoring sistemi kullanıyoruz. Alo 153 Çözüm Merkezi ile sağlanan entegrasyon sayesinde, sosyal medya üzerinden gelen teşekkür, şikâyet ve öneriler otomatik olarak kayıt altına alıyor, 7 gün 24 saat kesintisiz dinleme ile bu içeriklere anlık müdahale edilebiliyor, aynı zamanda markamıza yönelik duygu analizleri yapılarak gerekli aksiyonları hızla alıyoruz.

Yolcu Memnuniyeti Araştırması

Yolcu geri bildirimlerini, hizmet kalitemizin sürdürülebilirliğini sağlamak için önemli bir veri kaynağı olarak değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda her yıl düzenli olarak Yolcu Memnuniyeti Araştırması gerçekleştiriyoruz. 2024 yılı itibarıyla yolcu memnuniyeti genel ortalamamız %83 seviyesindedir. Araştırma sonuçları doğrultusunda ilgili birimlerimiz aksiyon planları hazırlıyor bu doğrultuda iyileştirme çalışmaları sürdürüyoruz.

Yıl Bazlı Yolcu Memnuniyet Araştırması



Hat Bazlı Yolcu Memnuniyet Araştırması

HAT	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
M1	72	80	82	80	82	82	86	81,2	80
M2	73	79	81	81	83	83	86	81,9	82
M3	74	82	83	85	85	81	90	83,6	85
M4	76	80	82	81	85	83	88	84,2	82
M5			87	84	87	89	90	86,5	88
M6	76	80	81	80	85	81	86	86,3	78
M7						86	88	84,6	81
M8								85,6	87
M9						82	90	84,8	82
F1	74	82	81	82	86	87	87	82,3	82
F4							90	82,1	87
T1	74	78	81	80	83	85	85	81,5	83
T3							87	87,9	82
T4	75	81	82	81	83	82	85	83,0	75
T5						85	90	83,7	77
TF1		79	82	79	84	84	92	79,2	81
TF2		81	83	84	82	86	87	88,6	81
GENEL	74	80	82	81	84	84	87	83,2	83

Gizli Müşteri Araştırması

Hizmet verdiğimiz tüm hatlarda, istasyon ve araçlar 2007 yılından bu yana düzenlenen Gizli Müşteri Araştırması ile profesyonel gizli müşteriler tarafından ayda dört kez denetleniyor. Ayrıca Dilek-Şikâyet Yönetim Sistemleri, Çağrı Merkezi, web sitesi gibi bilgilendirme kanalları da aylık denetimlere tabi tutuluyor. 2015 yılından bu yana engelli yolcularımızın, sunduğumuz imkânları ne ölçüde kullanabildiklerini daha iyi tespit edebilmek için engelli gizli müşteri denetimleri yapıyoruz. Tüm denetimlerde EN 13816 Avrupa Birliği Toplu Taşımacılıkta Hizmet Kalitesi Standardında belirtilen kriterler dikkate alarak ölçümler yapıyoruz. Yapılan denetimlerle istasyonların, hatların ve Metro İstanbul tarafından verilen hizmetlerin genel performanslarını hesaplıyoruz.

Gizli Müşteri Denetim Sonuçları (%)

KRİTERLER	HEDEF	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bilet Makinelerinin Uygunluğu	95	99	100	100	100	100	100	100	100	100
Turnikelerin Uygunluğu	95	100	99	100	99	100	99	100	99	100
Kaçak Geçişlerle Mücadele	90	98	98	100	94	95	95	97	95	95
Hizmet Sunumu, Karşılama ve Bilgilendirme	90	98	98	100	95	96	95	98	96	95
Asansör ve Yürüyen Merdivenlerin Uygunluğu	92	95	98	97	91	97	96	96	96	98
İstasyonların Temizliği ve Düzeni	85	99	94	95	95	95	92	91	92	96
İstasyonlarda Dinamik Bilgilendirme Sistemlerinin Uygunluğu	80	99	98	99	98	94	93	96	94	97
İstasyonlarda Kalıcı Bilgilendirmeler	90	98	87	94	99	99	95	98	71	86
Engelli Erişimine Uygunluğu	80	96	89	85	98	98	96	97	97	97
Araçların Temizliği ve Düzeni	85	98	93	97	97	97	97	95	98	99
Araçlarda Kalıcı Bilgilendirmeler	98	100	98	98	98	97	98	97	92	88
Tren Sürücüsü Tutum ve Davranışları	80	100	100	100	99	100	100	100	100	100
Metrolarda Araç Bekleme Zamanları	98	100	99	99	98	94	98	100	99	97
Araçlarda Dinamik Bilgilendirme	80	98	95	90	92	90	84	86	89	78
Pürüzsüz Araç Kullanımı	80	100	100	100	99	100	100	100	100	99
Tramvaylarda Düzenlilik ve Dakiklık	85	100	99	99	95	97	94	98	99	97
Hizmet Sunumu Sırasında Karşılama	90	100	99	100	94	98	98	99	96	99
Hizmet Sunumu Sırasında Bilgilendirme	90	100	90	98	99	99	98	100	99	99
GENEL ORTALAMA	96	99	96	97	97	97	96	97	95	95

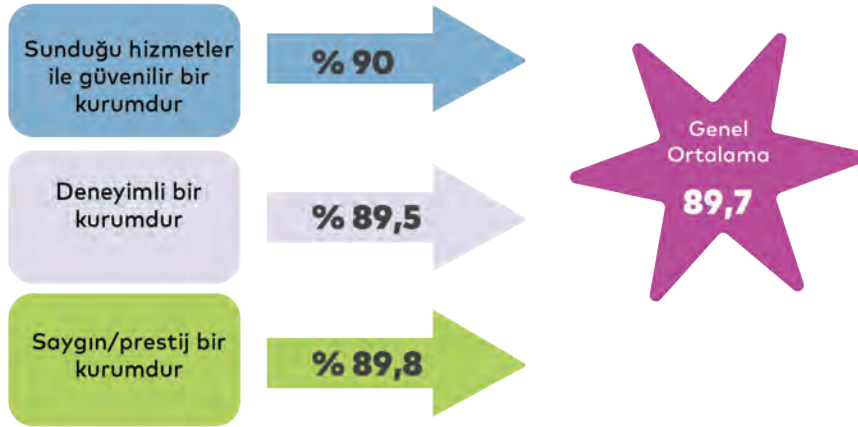
Müşterinin Sesi Yönetim Süreci (VOC)

2022 yılında ilk kez gerçekleştirdiğimiz Müşterinin Sesi Araştırmasını, 2024 yılında daha kurumsal bir yapıya kavuşturarak kapsamını genişlettik. Hem ticari alan kiralama müşterileriyle hem de ürün ve hizmet satışı yapılan müşterilerle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirdik.

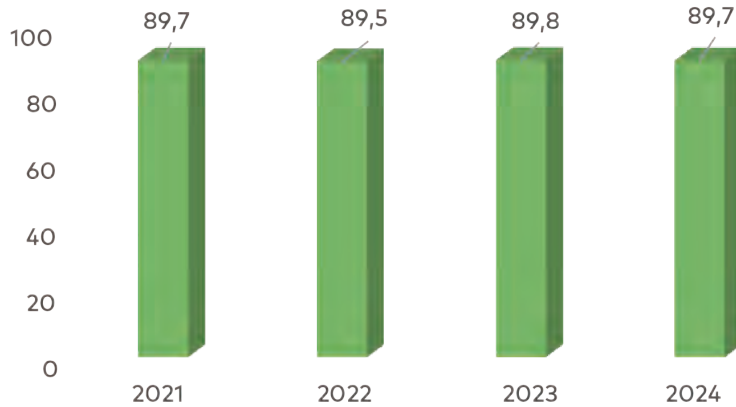
Anketlerin objektif ve müdahalesiz bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla, görüşmeleri yürütecek ekipleri, farklı birimlerden seçilen çalışanlardan oluşturduk. Anket formlarını revize ederek, Ticari Alan ve İş Geliştirme müşterilerine özel hale getirdik. Saha çalışmaları öncesinde anket ekibine "Müşteri İlişkilerinde Etkili İletişim ve Davranışlar" eğitimi verdik, Role Play uygulamaları gerçekleştirdik ve ardından yüz yüze görüşmeler planlayarak uygulama sürecine geçtik.

Müşterinin Sesi Araştırması anketi sonucunda, ticari alan müşterilerimizin genel memnuniyet oranı %87,3 oldu. Ürün ve hizmet satışı yapılan müşterilerimizde ise bu oran %91,4 oldu. Her bir müşterimizden alınan geri bildirimleri değerlendirdik, QDMS sistemi üzerinden aksiyon planları oluşturarak birçok iyileştirme gerçekleştirdik.

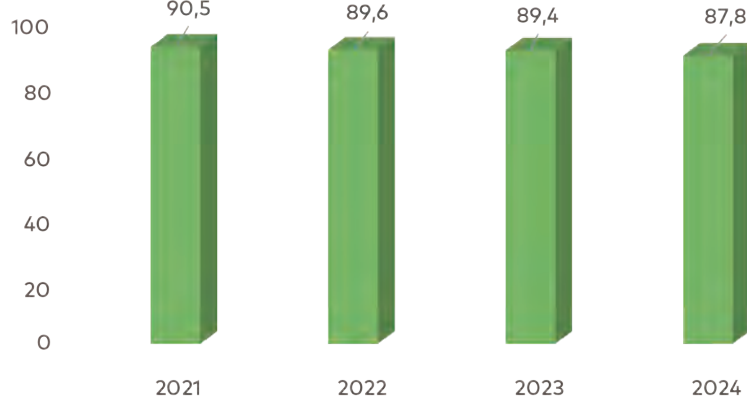
Metro İstanbul Genel İtibar Araştırma Skorları



Genel İtibar Endeksi



En Beğenilen Firma Genel İtibar Endeksi

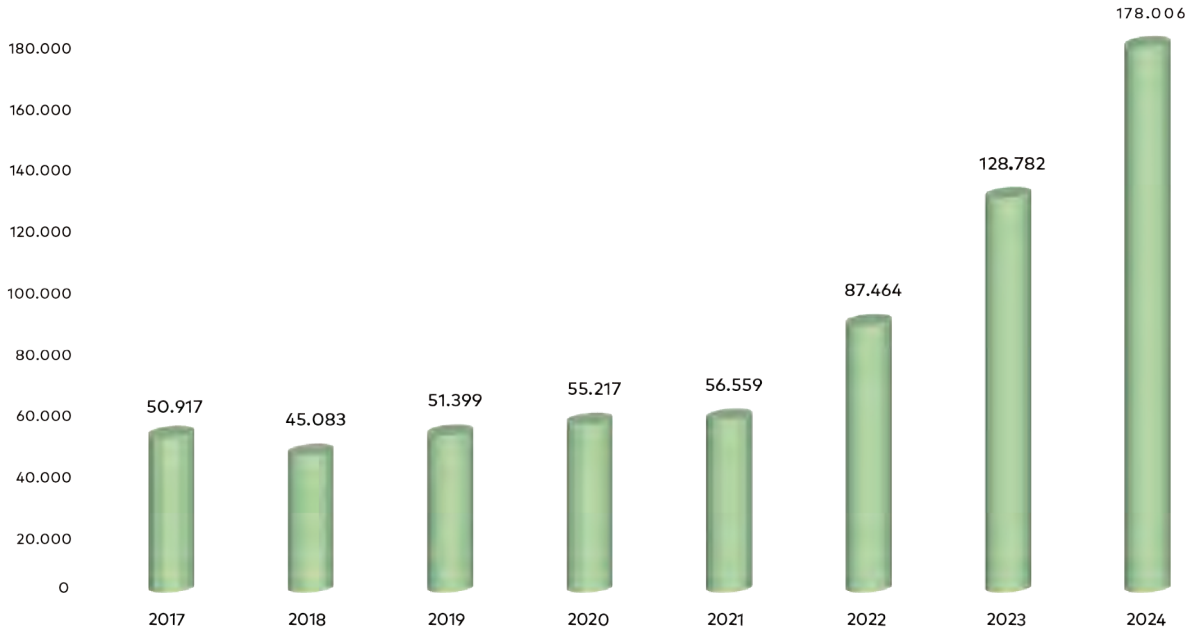


Müşteri İlişkileri Geri Bildirim Yönetimi

Başvuru kanallarımızın çeşitlendirilmesi ve mevcut kanalların kullanıcı dostu hale getirilmesi sayesinde geri bildirim sayılarımız 2024 yılında 2023 yılına kıyasla %38 oranında artarak 178.006'ya çıktı. Raporlarımızın dijital dönüşümü kapsamında, Microsoft Power BI tabanlı canlı rapor sayfamızı geliştirdik ve kullanıma açtık.

2024 yılında metro hatlarımızın geçtiği ilçelerin muhtarlıkları ile gerçekleşen 14 toplantıya katılım sağladık.

Yıllık Geri Bildirim Sayıları



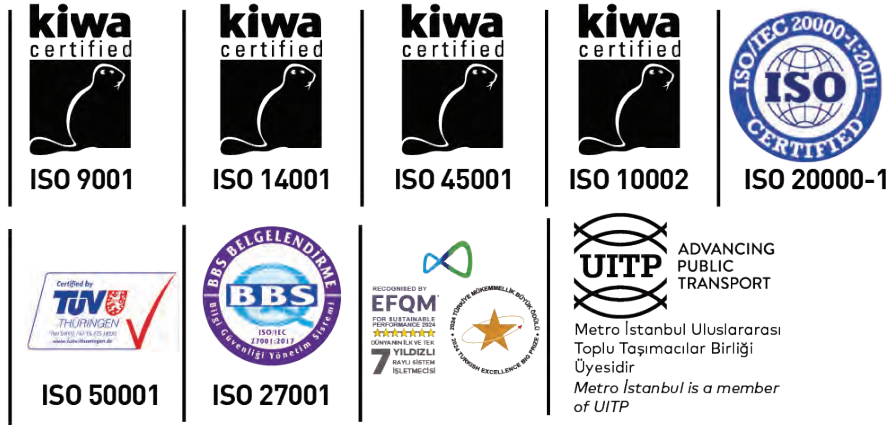


Yolculardan gelen her bir bildirimi, hizmet kalitesinin artırılması açısından önemli bir geri bildirim aracı olarak değerlendiriyoruz. Teşekkür, şikâyet ve önerileri daha yerinde, detaylı ve teknolojik yöntemlerle alabilmek amacıyla mevcut iletişim kanallarının performansını artırdık ve yeni iletişim kanallarını hizmete aldık. Bu sayede yolculardan daha hızlı ve sık geri bildirim almayı sağladık. Yukarıda detayları paylaşılan QR kod ile geri bildirim toplama uygulamasını da bu yaklaşımın bir çıktısı olarak hayata geçirdik.

Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim

Kalite Sertifikaları/Yönetim Sistemleri Sertifikaları

Şirketimiz raylı sistemler alanında; ISO 9001, ISO 14001, ISO 10002, ISO 50001, ISO 45001, ISO 27001 ve ISO 20000-1 sertifikalarına sahip Türkiye'deki ilk kuruluştur. İstanbul halkının yaşam kalitesini artırmak ve hayatını kolaylaştırmak amacıyla kaliteli, konforlu, ekonomik, emniyetli ve güvenli toplu taşıma hizmeti sunuyor; yolcularımızın beklentilerini en üst düzeyde karşılayarak memnuniyetlerini sürekli artırıyoruz. Bu, kuruluşumuzun temel amaçlarını oluşturuyor.



Bu doğrultuda şirketimizde 2000 yılından bu yana ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini etkin şekilde uyguluyoruz. 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, 2021 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve 2024 yılında ise ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi standardını akredite kuruluşlar tarafından sertifikalandırarak alan kuruluşumuz, tüm yönetim sistemlerini entegre şekilde sürdürüyor.

İç Tetkikler

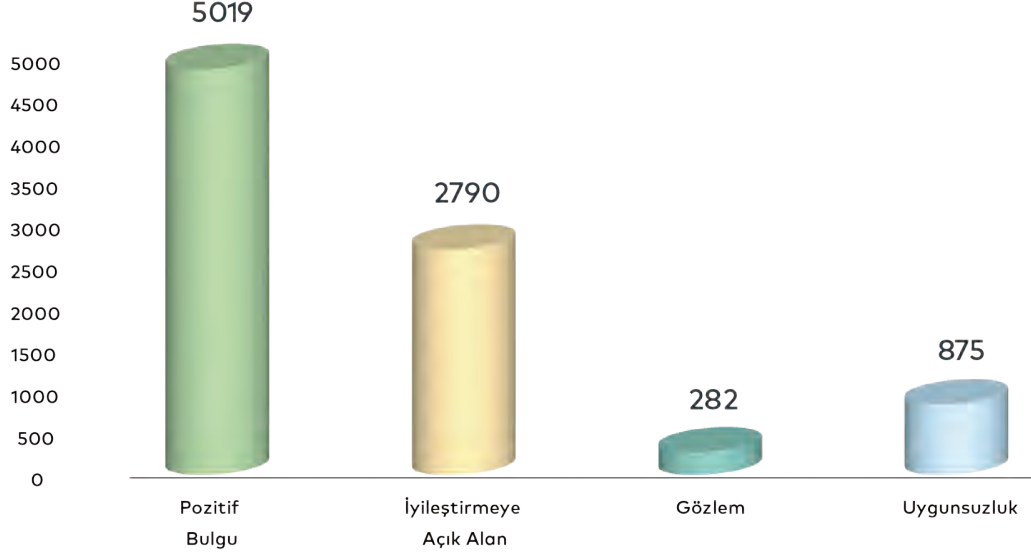
Metro İstanbul sahip olduğu yönetim sistemleri kapsamında; (ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 50001 Enerji Yönetimi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi) her yıl rutin olarak tüm süreçlerini yasal şartlara ve yönetim sistemlerinin gerekliliklerine uygunluk açısından denetliyor.

2024 yılı iç tetkiklerini, alanında uzman ve iç tetkikçi eğitimi almış personellerimiz ile birlikte Kasım-Şubat aylarında gerçekleştirdik. Tetkikleri, 2-3 kişilik tetkikçi grubundan oluşan 4 ekip ile 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 değerlendirdik.

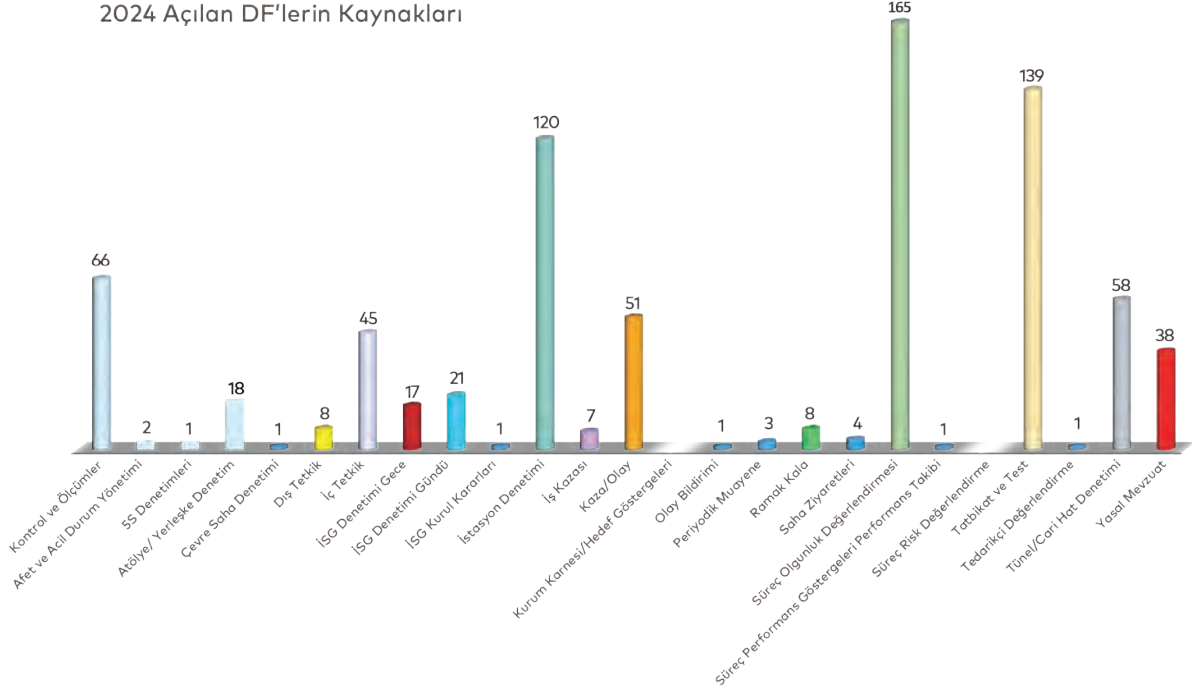
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardına ait en son iç tetkiki 27 Haziran 2024 tarihinde gerçekleştirdik. İç tetkikte, ISO 27001 Bilgi Güvenliği kapsamında yer alan birimler için toplamda 364 pozitif bulgu, 8 adet gözlem ve 16 adet uygunsuzluk olmak üzere toplam 388 bulgu tespit ettik.

Tüm iç tetkiklerde ise 5019 pozitif bulgu, 2790 iyileştirmeye açık alan, 282 gözlem ve 875 uygunsuzluk olmak üzere toplam 8966 bulgu tespit ettik.

2024 Yılı İç Tetkik Bulgu Türü Dağılımı



2024 Açılan DF'lerin Kaynakları



2024 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) Standardı kapsamında;

- » Yıl içinde yeni başlayan 327 personele ve 164 çalışana Bilgi Güvenliği ve KVKK eğitimi verdik.
- » Bilgi Güvenliği Risk analizi çalışması kapsamında 651 riski güncelledik.
- » ISO 27001 ve ISO 20000 standartları kapsamında; İç Tetkik ve Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yaptık, belgelendirme denetimini başarıyla tamamlayarak sertifikaları yeniledik.
- » ISO 27001 BGYS kapsamında İç Tetkiklerde 16 adet ve Dış Tetkik kaynaklı 3 adet olmak üzere toplam 19 adet uygunsuzluk tespit ettik.

Sistem Emniyet Denetimleri

HAT	İSTASYON VE TÜNEL DENETİMLERİ	İSG SAHA DENETİMLERİ	GECE DENETİMLERİ
M1	49	24	26
M2-M6	43	24	27
M3-M9	67	24	24
M4-T3	49	24	24
M5	63	24	24
M7	35	24	24
M8	27	24	24
T1	65	24	12
T4	46	24	12
T5	29	24	12
Genel Toplam	473	240	209

2024 yılında ISO 45001 kapsamında şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği denetimlere ait bilgileri yukarıdaki tabloda bulunuyor.

İstasyon ve Tünel Denetimleri: İstasyon ve yerleşke genel İSG denetimleridir.

Gece Denetimi: Gece yapılan yüklenici çalışmaları denetimleridir.

İSG Saha Denetimi: Genel çalışma ve bölge durum denetimleridir.

HAT	ACİL DURUM TEST SAYISI	ACİL DURUM TATBİKAT SAYISI
M1	6	2
M2-M6	23	5
M3-M9	28	2
M4-T3	21	2
M5	16	2
M7	19	2
M8	11	2
T1	2	3
T4	4	2
T5	1	2
Genel Toplam	131	24

Şirketin Öngörülen Risklere Karşı Uygulayacağı Risk Yönetimi Politikası

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 biriminde ve kademesinde yapılandırılmış planlı, uyumlu, tutarlı ve sürekli bir süreç oldu.

Kurumsal Risk Yönetim Süreci ile;

- » Risklerin, stratejik hedeflere olan etkilerinin daha etkin bir şekilde tanımlanmasını,
- » Risklerin, şirketin tüm birim ve faaliyetlerinde uçtan uca etkisini bütüncül bir şekilde görülmesini,
- » Risk skorlarında, alınacak aksiyonlarla birlikte risk skorundaki iyileşme hedeflerinin takibinin yapılmasını,
- » Risklerin sahiplendirilerek, riskten etkilenen birimlerin sürece daha etkin dâhil olmasını amaçladık.

Bu amaca ulaşmak için Kurumsal Risk Yürütme Kurulu oluşturduk ve kurumsal riskler ile ilgili risk sahiplerini belirledik.

Risk sahipleri stratejik hedefler doğrultusunda, riskleri beş başlıkta ele alarak aksiyon planları oluşturdu:

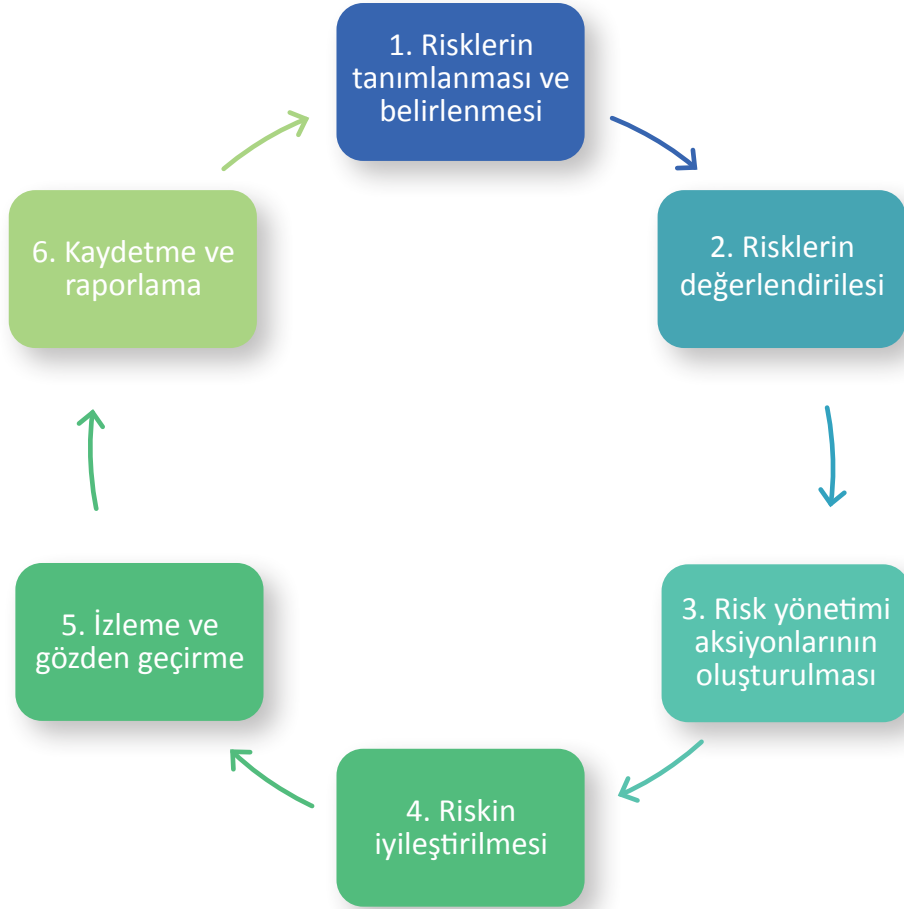
- » Riskten kaçınma,
- » Risk üstlenme,
- » Risk kontrol,
- » Risk transferi,
- » Artık risk yönetimi.

Bu faaliyetleri; Sistem Emniyet ve Risk Yönetim Müdürlüğümüz takip ediyor, Risk Yürütme Kurulu'na sunuyor.

Risk yönetim sistematığı içinde riskleri tanımlıyor, kök neden ve etki analizlerini yapıyor, kontrol ediyor ve risk skorunu azaltıcı aksiyonları planlayarak gerçekleştiriyoruz. Risk skorunun belirlenmesinde Fine-Kinney metodunu kullanıyoruz.

Yeni gelişen riskleri proaktif olarak takip ediyor, uzun vadede şirkete etkilerini değerlendiriyor ve Kurumsal Risk Yürütme Kurulu'nu bilgilendiriyoruz.

Risk Değerlendirme Döngüsü



Riskin Yönetim Sürecinin Erken Saptanması, Risk Yürütme Kurulu Çalışmalarına ve Raporlarına İlişkin Bilgiler

Belirlenen kurumsal risk listelerini, 2024 yılında gerçekleştirdiğimiz üç Kurumsal Risk Yürütme Kurulu toplantısında görüştük; risk listesi kapsamını, risk sahiplerini ve risk skorlamalarını güncelledik. Sahiplendirilen riskleri, kullanılan risk takip yazılım programı arayüzüne ekleyerek risklerin sistematik bir şekilde takip edilebilirliğini sağladık.

2024 yılında yaptığımız görüşmeler, bilgilendirmeler ile afiş ve görsel içerikli paylaşımlarla kurum içerisinde Kurumsal Risk Yönetiminin amaç ve kapsamını tanıttık ve yönetimin yayılımını sağladık.

Kurumsal Risk Yürütme Kurulu olarak, aşağıda yer alan risklerin konsolide bir şekilde yönetildiğini takip ediyor ve risk sahiplerine rehberlik ediyoruz.

Kurumsal Risk Başlıkları

- » Stratejik Hedef Riskleri
- » Finansal Riskler
- » Sosyal ve Kültürel Riskler
- » Kurum Kültürü Riskleri
- » Teknolojik Riskler
- » Yasal ve Politik Riskler
- » Çevre Riskleri
- » Kurumsal İtibar Riskleri

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

Finansal Riskler; bir şirketin finansal durumu ve tercihlerinden kaynaklanabilecek riskleri içeriyor. 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 içeriyor. İlgili birimlerimiz, çeşitli finansal göstergeler aracılığıyla şirket bazında finansal riskleri yakından izliyor. Bu ekipler, finansal risklerin yönetimi ile ilgili aksiyonları alıyor ve alınan aksiyonların sistematik takibini sağlıyor.

Sosyal ve Kültürel Riskler; jeopolitik gelişmelerin olumsuz sonuçları olan savaş, terör eylemleri veya sosyal ve içtimai kargaşalar; iklim değişikliğinin yaratabileceği olumsuz etkiler sırasında ortaya çıkabilecek riskleri içeriyor.

Kurum Kültürü Riskleri; bir işletmenin tüm çalışanları tarafından paylaşılan inanç, anlayış ve kurallar bütünü kurum kültürünü oluşturuyor. Bu bütünsellik içinde kurum kültürünün oluşumu ve sürekliliğinde ortaya çıkabilecek riskleri içeriyor.

Teknoloji Riskler; teknolojik sistemlerin, altyapıların ve süreçlerin, dış etmenler, hatalar veya kötü niyetli saldırılar nedeniyle işletmeye zarar verme veya iş sürekliliğini etkileme ihtimallerini içeriyor.

Yasal ve Politik Riskler; bir işletmenin bulunduğu ülkede veya iş ilişkisi olan başka ülkelerde, şirketin kontrolünde olmayan nedenlerle engellenme veya zarar görme risklerini içeriyor.

Çevresel Riskler; bir işletmenin bulunduğu ülkede veya iş ilişkisi olan başka ülkelerde, şirketin kontrolünde olmayan nedenlerle engellenme veya zarar görme risklerini içeriyor.

Kurumsal İtibar Riskleri; kurum hakkında olumsuz düşüncelerin oluşması, kuruma duyulan güvenin azalması veya kurum imajının zedelenmesine sebep olabilecek riskleri içeriyor; ayrıca kamuya, üst yönetime ve yasal otoritelere yapılan mali ve mali olmayan raporlamaların hatalı olmasından doğabilecek riskleri içeriyor.

İç Kontrol

Şirketimizde, Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında; ISO9001 (Kalite), ISO14001 (Çevre), ISO 45001 (İş Sağlığı ve Güvenliği), ISO 27001 (Bilgi Güvenliği), ISO 20000-1 (Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi), (ISO 50001 (Enerji Yönetimi) ve ISO 10002 (Müşteri Memnuniyeti) yönetim sistemleri standartlarının gereklerini yerine getiriyoruz.

Şirket içi kontrol mekanizmalarını, entegre yönetim sistemleri ile uyumlu şekilde işletiyor; süreçleri şeffaf ve izlenebilir hâle getiriyoruz.

Tüm süreçleri, yönetim sistemleri, şirket politika/prosedür ve talimatları esas alarak yılda en az bir kez iç tetkike tabi tutuyor ve bulguları sistematik biçimde raporluyoruz.

Satın alma harcamaları, muhasebeleştirme ve ödeme süreçlerinin tamamını sistem üzerinden yürütüyor ve her aşamasının yetkililer tarafından kontrol ve takibini sağlıyoruz.

Tüm satın alımları 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu (K.İ.K.) ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'na göre gerçekleştiriyoruz.

Şirketimizin borçlanmalarını, Belediye Kanunu 68. Maddesi kapsamında Belediye Meclisinden her yıl aldığımız karar ve yetki doğrultusunda gerçekleştiriyoruz.

Personel, seyahat, iş sağlığı ve güvenliği ve disiplin gibi özel işlemlerle ilgili yönetmelikleri uyguluyoruz.

K.İ.K'e göre yapılacak işlemlerde mali ve idari iş, işlem ve uygulamaların yürütülmesine ilişkin yetkilerimizi iç yönerge ile belirliyor ve imza sirküleri ile beyan ediyoruz.



Siber Güvenlik ve Bilgi Güvenliği

Dijitalleşmenin hızla arttığı günümüzde, bilgi güvenliği; kamu kurumları ve şehir içi toplu taşıma hizmeti sunan işletmeler için stratejik bir öncelik haline geldi. Kent içi raylı ulaşım hizmetlerimizi güvenli, kesintisiz ve sürdürülebilir şekilde yürütülebilmek amacıyla dijital altyapıyı güçlü bir siber güvenlik ve bilgi güvenliği sistemi ile destekliyoruz.

Bu kapsamda ulusal ve uluslararası standartlara tam uyum sağlayarak; **ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi** sertifikaları çerçevesinde faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Kurumsal bilgi güvenliği yaklaşımını, bilgilerin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliğini korumayı esas alan risk temelli bir sistemle yapılandırıyoruz.

Çalışanlar, tedarikçiler ve ilgili paydaşları; güvenli erişim protokolleri ile koruyarak bilgi güvenliği konusunda bilgilendiriyoruz. Dijital sistem altyapımızı; oluşturulan kapsamlı politika, prosedür ve talimatlar doğrultusunda yönetiyor, hizmetlerin sürekliliği için gerekli kontrol ve güvenlik tedbirlerini titizlikle uyguluyoruz.

2024 yılı itibarıyla şirketimizde herhangi bir bilgi güvenliği ihlali yaşamadık. Bu durum, kurumun bilgi güvenliğine ilişkin politikaları etkili şekilde uyguladığını ve farkındalık çalışmalarını başarıyla yürüttüğünü gösteriyor.

Siber güvenlik ve bilgi güvenliği alanında yürütülen başlıca uygulamalardan bazıları şunlardır:

- » SAP Risk Modülü üzerinden takip edilen sistemle **645 bilgi güvenliği riski** tanımladık ve bu riskleri düzenli olarak güncelledik.
- » Erişim güvenliği, ağ ve sistem yönetimi, yedekleme ve kullanıcı hesap yönetimi gibi konularda detaylı prosedürleri yürürlüğe aldık.
- » ISO 27001 kapsamında tüm personele düzenli olarak farkındalık eğitimleri verdik, yeni başlayan çalışanlara oryantasyon sürecinde Bilgi Güvenliği ve KVKK eğitimi sağladık. **2024 yılı içinde toplam 206 personele eğitim verdik.**

Bilgi güvenliğine yönelik yaklaşım yalnızca yazılı prosedürlerle sınırlı kalmıyor; aynı zamanda teknolojik yatırımlarla da destekleniyor. 2024 yılı boyunca, sistem altyapısının güvenlik düzeyini artırdık ve dijital tehditlere karşı dayanıklılığı güçlendirmek amacıyla çeşitli iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerçekleştirdik.

Bu kapsamda:

- » **Log Yönetim Sistemi** ile tüm sistem hareketlerini kayıt altına aldık.
- » **Veri Sızıntısı Önleme (DLP)** yazılımı devreye alınarak hassas verilerin dışa sızma riskine karşı önlem aldık.
- » Tüm sistemlerde **anti virüs koruması** sağladık ve **erişim yetki matrislerini** güncelledik.
- » **Siber tehdit istihbaratı hizmetleri** aldık; düzenli **sızma testleri** ve **iş sürekliliği tatbikatları** yürüttük.
- » Metrokent ve Dudullu veri merkezleri, yedekli yapılarıyla sistem sürekliliğini garanti altına aldık.
- » Yazılım geliştirme süreçlerinin kalitesini belgelemek amacıyla, Metro İstanbul **ISO/IEC 15504 (SPICE) Yazılım Süreci İyileştirme ve Yetenek Belirleme Sertifikası** almaya hak kazandık.

Bilgi ve siber güvenlik alanında gerçekleştirdiğimiz bu yatırımlarla, yalnızca yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmekle kalmadık; aynı zamanda sürdürülebilir, güvenli ve dirençli bir dijital altyapı inşa ederek şehir içi ulaşım hizmetlerinde güven unsurunu sürekli kıldık.

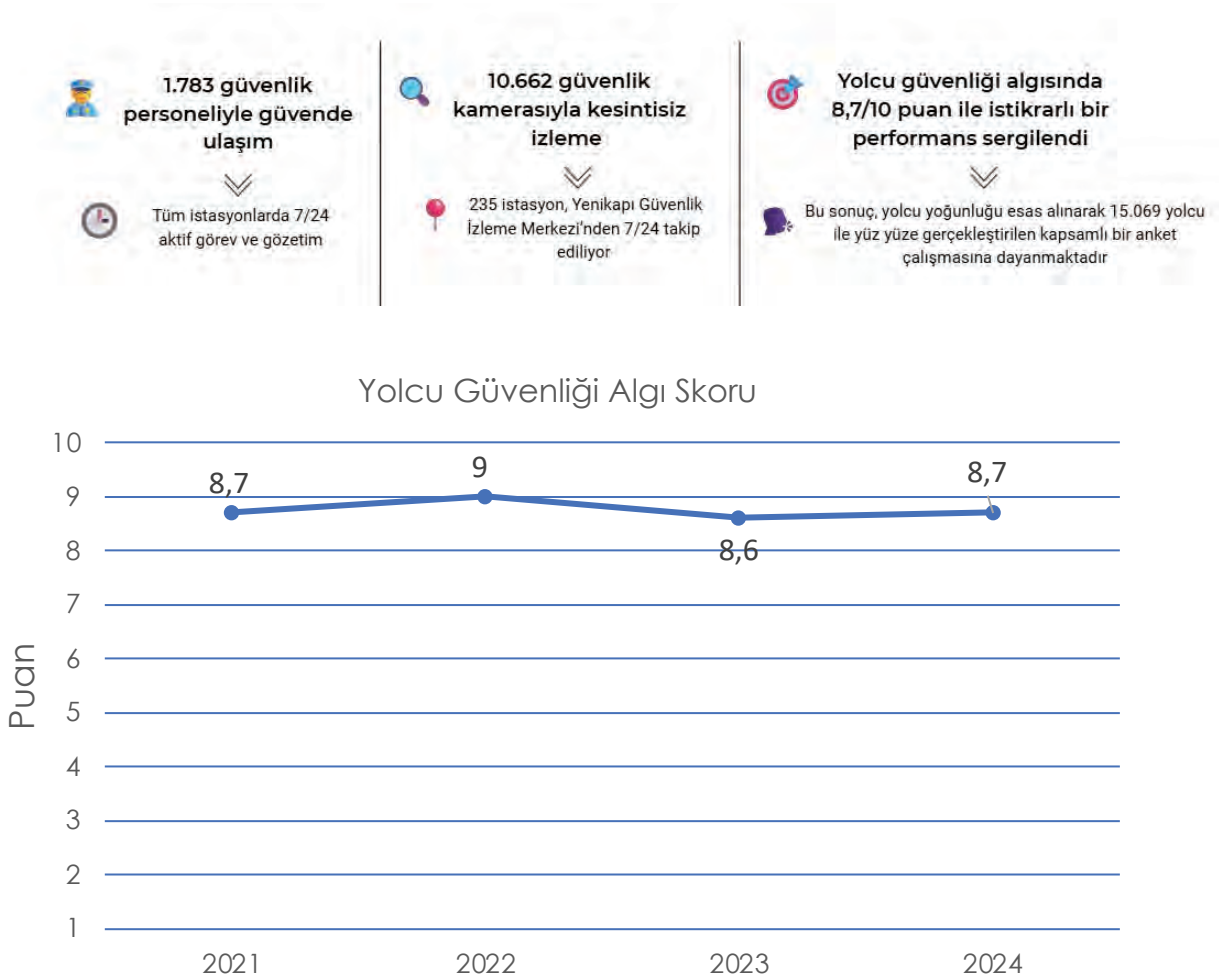
Fiziksel Güvenlik Uygulamalarıyla Güvenli Yolculuk

Bilgi ve siber güvenlik alanındaki altyapı yatırımlarımızın yanı sıra, yolcu güvenliğini fiziksel güvenlik uygulamalarıyla da destekleyerek bu alanda bütüncül bir yaklaşım benimsedik. Dijital ve fiziksel güvenlik sistemlerinin entegre şekilde çalıştığı yapılar sayesinde, raylı sistem işletmeciliğinde kesintisiz, güvenli ve sürdürülebilir bir ulaşım deneyimi sağladık.

Fiziksel güvenlik hizmetlerimizi merkezi bir yapı altında yürütüyoruz. Yenikapı Güvenlik İzleme Merkezi'nde gerçekleştirdiğimiz izleme faaliyetleriyle tüm hatları, hat bazlı bir yapı içinde takip ediyor; olay yönetimi ve koordinasyon süreçlerini sahadaki güvenlik ekipleriyle entegre şekilde sürdürüyoruz.

Kurumsal güvenlik kadromuz, 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında görev yapıyor; istasyon güvenliği, devriye hizmetleri, yolcu yönlendirme ve olaylara müdahale gibi süreçlerde aktif rol alıyor. Güvenlik kamera sistemleri ise ilgili merkezler aracılığıyla 7/24 izleniyor, olay bildirimleri bu merkezlerden alınarak manuel raporlama ve müdahale süreçleriyle sonuçlandırılıyor.

Fiziksel güvenliği yalnızca bir müdahale aracı olarak değil, önleyici bir güvenlik stratejisinin önemli bir bileşeni olarak değerlendiriyoruz. Bu anlayışla oluşturduğumuz gözetim altyapısı, yolcu bilgilendirme sistemleri ve istasyon güvenlik uygulamaları, kurumsal güvenlik kültürümüzü ve yolcu memnuniyetini destekliyor.



Yolcu güvenliği algı skorları, benimsediğimiz bütüncül yaklaşımın bir gösterge oldu. 2021–2024 yılları arasında yüksek memnuniyet düzeyinde seyreden bu skorlar, 2024 yılında 8,7/10 puana ulaştı ve güvenli ulaşım konusundaki kararlılığımızı bir kez daha ortaya koydu.

Bu sonuçları, tüm hat ve istasyonlarımızda, yolcu yoğunluklarını dikkate alarak 15.069 yolcuyla yüz yüze gerçekleştirdiğimiz kapsamlı bir anket çalışmasıyla elde ettik.

Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarikçilerimizi, değer zincirinin stratejik paydaşları olarak konumlandırıyor, yalnızca ürün ve hizmet sağlayan dış paydaşlar olarak değil, aynı zamanda değer yaratan stratejik iş ortakları olarak görüyoruz. Bu anlayışla, iş birliklerimizi güven, şeffaflık ve sürdürülebilir rekabet ilkeleri çerçevesinde yürütüyoruz.

Tedarik zinciri süreçlerimizin yönetiminde, ISO 20400 Sürdürülebilir Tedarik Standardı'na uyumu hedefliyor, tedarik süreçlerinin başından sonuna kadar tüm aşamalarını sürdürülebilirlik kriterleri doğrultusunda planlanıyoruz. Özellikle belediye iştiraki olmamız sebebiyle, Kamu İhale Kanunu kapsamında hareket ederek, mevzuatın izin verdiği ölçüde sürdürülebilirlik kriterlerini azami düzeyde uygulamaya özen gösteriyoruz.

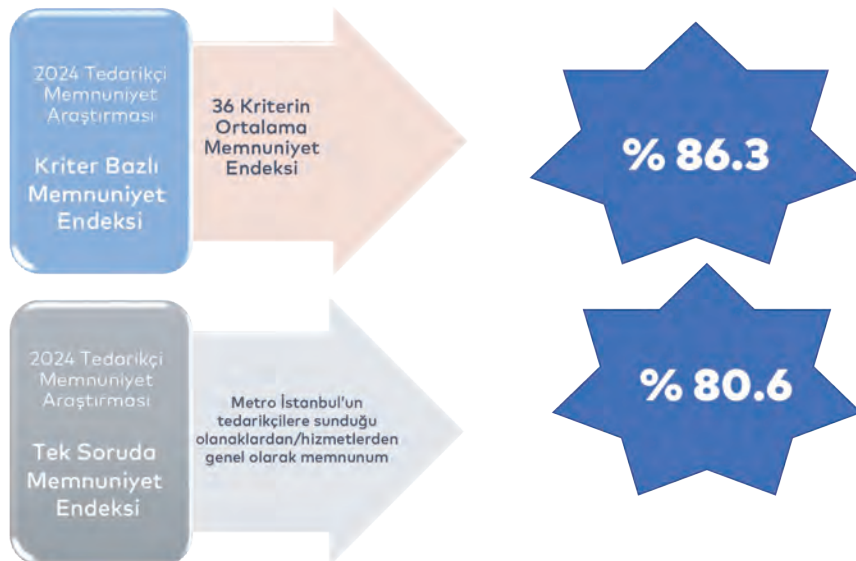
Tedarikçi ilişkileri yönetiminde; tedarikçiler, şirketimizin stratejik önceliklerine göre belirlenen kategoriler altında sınıflandırılıyor ve her kategoriye özel yönetim yaklaşımları geliştiriliyor. "Ana Tedarikçiler" olarak tanımlanan kritik tedarikçilerle düzenli, proje bazlı, orta ve uzun vadeli iş birlikleri kuruluyor; çevresel etkilerin azaltılması, enerji verimliliği ve yenilikçi uygulamaların teşviki gibi sürdürülebilirlik temelli faaliyetler bu iş birliklerinin merkezinde yer alıyor.

Tedarikçilerimizle olan iletişimimizi güçlü ve kesintisiz tutmak adına odak grup çalışmaları, tedarikçi ziyaretleri ve saha gözlemleri ile gerçekleştiriyoruz; ayrıca Tedarikçi Memnuniyet ve Değerlendirme Anketleriyle tedarikçi performanslarını objektif şekilde analiz ediyor ve gelişim alanları belirliyoruz. İç paydaşlardan aldığımız geri bildirimleri, tedarikçi değerlendirme süreçlerimizde dikkate alıyor; bu doğrultuda Tedarikçi Geliştirme Stratejilerimize yön veriyoruz.

Stok yönetimi konusunda ise ihtiyaç kadar ve planlı tedarik yaklaşımını benimseyen şirketimiz, kaynakların verimli kullanımı ve atık oluşumunun en aza indirilmesi hedefiyle hareket ediyor. Fazla stokun neden olabileceği enerji tüketimi, alan kullanımı ve israf gibi çevresel etkileri önlemek adına stok seviyelerini optimum düzeyde tutuyoruz, bu sayede hem operasyonel verimliliğe hem de çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlıyoruz.

Geleceğe yönelik, tedarik ettiğimiz malzemelere ilişkin detaylı bilgileri sistemimize entegre etmeyi ve malzeme bazlı veri analizi ile ürünlerin çevresel etkilerini daha etkin biçimde izlemeyi planlıyoruz. Bu kapsamda, tedarik zinciri süreçlerimizin daha şeffaf ve izlenebilir hale gelmesini sağlayacak; sürdürülebilirlik performansımızı somut verilerle ölçebileceğiz.

Sonuç olarak, şirketimizde sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimiyle hem kendi rekabet gücümüzü hem de tedarikçilerimizin kapasitesini artırmayı, karşılıklı değer yaratmayı ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmayı amaçlıyoruz.





Gezegene Yatırım

Enerji Yönetimi

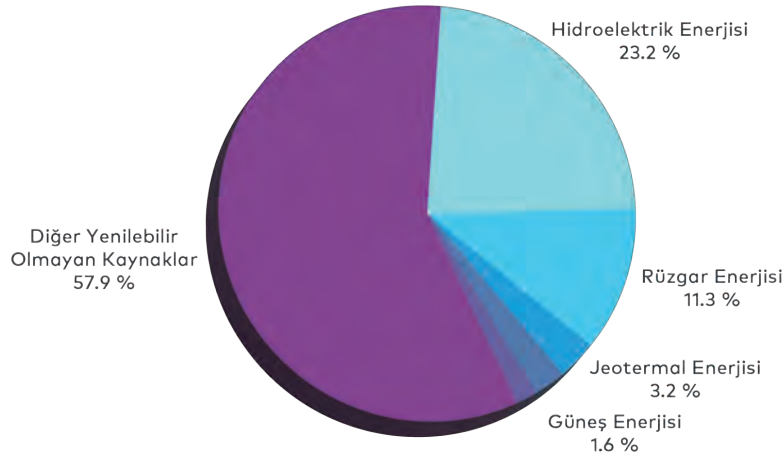
"Etkin Kaynak Yönetimi" stratejik amacımız ve **"Enerji ve Doğal Kaynakların Kullanımında Verimliliğin Artırılması"** stratejik hedefimiz doğrultusunda enerji yönetimine bütüncül ve sistematik bir yaklaşım benimsiyoruz. Enerji kaynaklarının verimli kullanımı, çevresel etkilerin azaltılması ve enerji tüketiminin sürekli iyileştirilmesi hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Bu doğrultuda etkin şekilde uyguladığımız ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi sayesinde, enerji performansımızı izliyor, analiz ediyor ve sürekli olarak iyileştiriyoruz. Tren işletmesinden, istasyonlardaki aydınlatma ve havalandırma sistemlerine kadar enerji tüketiminin gerçekleştiği tüm alanlarda, enerji verimliliğini artırmaya yönelik uygulamaları hayata geçiriyoruz.

2024 yılı boyunca enerji verimliliğini artırmak amacıyla hem teknik iyileştirmeler hem de günlük operasyonel süreçlerde enerji tasarrufu sağlayan uygulamaları hayata geçirdik. Tüm bu çalışmaları, yolcu konforu ve güvenliğinden ödün vermeden gerçekleştirdik. Bu kapsamda; işletme saatleri dışında yürüyen merdiven, asansör ve havalandırma sistemlerinin otomatik olarak devre dışı kalacak şekilde

yeniden yapılandırılmasını sağladık. İstasyonlardaki havalandırma sistemlerini ihtiyaca göre optimize ettik ve trafolarıda yedekli çalışma sistemine geçtik. Sefer planlamalarında yapılan optimizasyonlar ve LED dönüşüm projeleriyle de enerji verimliliğine önemli katkılar sağladık. Özellikle LED dönüşüm projeleri sayesinde 2024 yılında yaklaşık 3,6 milyon kWh enerji tasarrufu elde ettik. Bu miktar, yaklaşık 720 hanenin yıllık elektrik tüketimine eşdeğerdir.

Elektrik enerjisi tüketimimizin 2024 yılına ait kaynak bazlı dağılımını, **Enerji Piyasaları İşletme Anonim Şirketi (EPİAŞ)** tarafından yayımlanan verileri esas alarak hazırladık ve aşağıdaki grafikte sunuyoruz.



Teknik uygulamaların yanı sıra çalışan farkındalığını artırmaya da önem veriyoruz. Bu kapsamda, Metro İstanbul Akademi dijital eğitim platformunda "Enerji Verimliliği ve Farkındalığı" eğitimi sunduk, 957 çalışanımız bu eğitimi tamamladı. Sistematiik olarak sürdürülen eğitim faaliyetleriyle artan farkındalığın, enerji tasarrufu uygulamalarının yaygınlaşmasına ve kurum kültürünün bir parçası haline gelmesine katkı sağlamasını hedefliyoruz.

Enerji yönetimi uygulamalarımızı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin "Sürdürülebilir Çevre ve Enerji Yönetimini Güçlendirmek" stratejik amacıyla uyum içinde yürütüyoruz. Bu kapsamda, Sürdürülebilir Enerji ve İklim Eylem Planı (SECAP) doğrultusunda 2030 yılına kadar yıllık en az %2 oranında enerji tasarrufu sağlamayı ve yenilenebilir enerji kullanımını artırmayı amaçlıyoruz. Bu hedeflere ulaşmak amacıyla enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji uygulamalarını merkeze alan, yalnızca teknik çözümlerle sınırlı kalmayıp enerji yönetimini kurumsal süreçlerine entegre eden, sistematiik ve katılımcı bir yaklaşımı benimsiyoruz.

İklim Değişikliği ve Emisyonlar

İklim değişikliği, yalnızca çevresel bir sorun olmanın ötesinde; ekonomik, sosyal ve altyapısal etkileriyle çok boyutlu küresel bir krizdir. Artan sera gazı emisyonları, küresel sıcaklıkların yükselmesine, deniz seviyelerinin artmasına ve aşırı hava olaylarının sıklaşmasına neden oluyor, başta şehirler olmak üzere insan yaşamını doğrudan etkileyen pek çok sistemi tehdit ediyor. Ulaşım altyapısı da bu sistemlerin başında geliyor.

Megakent İstanbul'un kalbinde konumlanan bir raylı sistem işletmecisi olarak, iklim değişikliğinin yarattığı çok yönlü riskleri yakından izliyor ve bu doğrultuda stratejik önlemler geliştiriyoruz. Raylı sistemlerin düşük karbonlu ve çevre dostu bir ulaşım çözümü sunduğunun bilinciyle hareket ederken; iklim değişikliğinin yol açabileceği fiziksel ve operasyonel riskleri de göz önünde bulunduruyoruz.

Bu kapsamda, bir yandan altyapı dayanıklılığını artırmaya, diğer yandan çevresel sürdürülebilirlik ilkelerini iş süreçlerine entegre etmeye yönelik bütüncül bir yaklaşım benimsiyoruz.

İklim Değişikliği Riskleri ve Metro İstanbul'un Aksiyonları

Aşağıdaki tabloda, karşı karşıya olduğumuz iklim değişikliği risklerini, bu risklerin potansiyel etkilerini ve alınan önlemleri beş ana kategori altında özetledik:

Risk Kategorisi	Risk Tanımı	Etkileri	Alınan Aksiyonlar
Fiziksel Riskler	Aşırı hava olayları (şiddetli yağış, fırtına, sıcak hava dalgaları) nedeniyle altyapıda zarar oluşması	› Operasyonel aksamalar › Yüksek bakım maliyetleri › Yolcu güvenliğinin riske girmesi	› Altyapının dayanıklılığını artıracak projeler › Acil Durum Müdahale Planları › Sürekli bakım çalışmaları
Geçiş Riskleri	Karbon azaltım hedefleri doğrultusunda yasal düzenlemelere uyum sağlama zorunluluğu	› İlave maliyetler › Operasyonel değişikliklerin gerekliliği	› Düşük karbonlu enerji kaynaklarına geçiş › Emisyon raporlama sistemleri › Eğitim programları
Ekonomik Riskler	Enerji fiyatlarındaki artışlar veya karbon vergisi uygulamaları	› İşletme maliyetlerinin artması	› Enerji verimliliği projeleri › Yenilenebilir enerji kullanımı › Tedarik zinciri optimizasyonu
Sosyal ve Toplumsal Riskler	İklim değişikliğinin neden olduğu olumsuz etkiler nedeniyle toplumsal algının ve müşteri memnuniyetinin etkilenmesi	› Yolcu sayısında azalma › Şirket imajının zarar görmesi	› Toplum odaklı farkındalık kampanyaları › Güvenli ve sürdürülebilir ulaşım çözümleri
Doğal Kaynak Riski	Su kaynaklarının azalması ve enerji talebinin artması	› Su ve enerji kullanımında kısıtlamalar	› Su tasarrufu sistemleri › Yeşil enerji projeleri › Kaynak kullanımının optimizasyonu

Emisyon Yönetimi

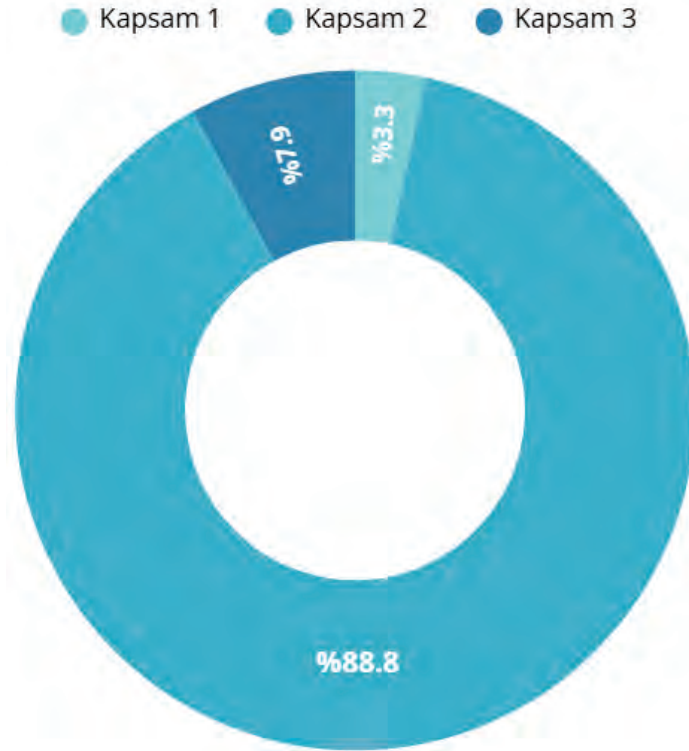
Küresel iklim krizinin etkileri her geçen gün artarken, sürdürülebilir bir gelecek için en güçlü adımın emisyonların doğru ölçülmesi, yönetilmesi ve azaltılması olduğuna inanıyoruz.

2024 yılı itibarıyla kurumsal karbon ayak izimizi ISO 14064-1:2018 standardı kapsamında ve GHG Protocol metodolojisine uygun olarak ilk kez hesapladık. Bu çalışma ile faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyonları; doğrudan emisyonlar (Kapsam 1), enerji kullanımı kaynaklı dolaylı emisyonlar (Kapsam 2) ve diğer dolaylı emisyonlar (Kapsam 3) olarak uluslararası standartlara uygun biçimde ortaya koyduk. Bu kapsamda 2024 yılı, ilerleyen dönemlerde karşılaştırmalı performans takibi yapılabilmesi için baz yıl olarak kabul edildi.

Hesaplama sonuçlarına göre, toplam sera gazı emisyonlarımızın %88,78'i Kapsam 2 (satın alınan elektrik tüketimi) kaynaklıdır. Bu durum, enerji verimliliği uygulamalarının ve elektrik tüketiminin azaltılmasına yönelik çalışmaların karbon ayak izimizi düşürmede en yüksek etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Doğrudan yakıt kullanımı kaynaklı Kapsam 1 emisyonları toplamın %3,31'ini, diğer dolaylı emisyonlar ise %7,91'ini oluşturmaktadır.

Aşağıdaki grafikte, 2024 yılı GHG protokolüne uygun karbon ayak izi sonuçlarımızın Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 bazındaki dağılımı yer almaktadır:



ISO 14064-1 standardı kapsamında ise sera gazı emisyonlarımız altı kategori altında hesaplanmış, detayla aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

ISO Kategorisi	Açıklama	Ton CO ₂ e
Kategori 1	Doğrudan sera gazı emisyonları ve uzaklaştırmaları	7.828,25
Kategori 2	İthal edilen enerjiden kaynaklanan dolaylı sera gazı emisyonları	209.870,73
Kategori 3	Ulaşım kaynaklı dolaylı sera gazı emisyonları	223,41
Kategori 4	Kuruluş tarafından kullanılan ürünler kaynaklı dolaylı sera gazı emisyonları	12.372,64
Kategori 5	Kuruluş tarafından üretilen ürünlerin üretim sonrası kullanımı kaynaklı dolaylı sera gazı emisyonları	6.087,58
Kategori 6	Diğer kaynaklardan ortaya çıkan dolaylı sera gazı emisyonları	0
Toplam		236.382,62

Raylı sistem işletmeciliğinin doğası gereği düşük emisyon profiline sahip olması, Metro İstanbul'un kent içi ulaşımında çevresel etkileri azaltmadaki önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Raylı sistemlerin çevresel üstünlüğü rakamlarla da açıkça ortaya konulmaktadır. Bir otomobilin kilometre başına 166,91 gCO₂e, bir otobüsün 108,46 gCO₂e, bir motosikletin 113,67 gCO₂e salım yaptığı dikkate alındığında, Metro İstanbul'un bir yolcuyla bir kilometre taşıırken oluşturduğu emisyon miktarı yalnızca 33,98 gCO₂e'dir. Bu oran, karbon emisyonlarının azaltılmasında raylı sistemlerin en verimli ulaşım çözümlerinden biri olduğunu göstermektedir.

Artan hat sayısı ve yolcu kapasitesi nedeniyle toplam enerji tüketimini azaltmak mümkün olmasa da, enerji kullanımının verimli hale getirilmesi ve yolcu başına düşen enerji tüketiminin azaltılması önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Bu doğrultuda enerji verimliliği teknolojilerinin yaygınlaştırılması, operasyonel süreçlerin optimize edilmesi ve sürdürülebilir ulaşım bilincinin güçlendirilmesi yönündeki çalışmalarımız ile kentimizin karbon ayak izinin azaltılmasına kalıcı katkı sağlamaya devam ediyoruz.

Döngüsel Ekonomi



Artan dünya nüfusu ve buna bağlı olarak doğal kaynaklara duyulan ihtiyacın hızla yükselmesi, geleneksel doğrusal ekonomi modelinin sürdürülebilirliğini sorgulanır hâle getirdi. Bu nedenle, kaynakların etkin ve verimli kullanımını esas alan döngüsel ekonomi modeli günümüzde stratejik bir yaklaşım olarak öne çıkıyor.

Döngüsel ekonomi; doğal kaynakların sorumlu kullanılmasını, malzeme ve ürünlerin ömrünün uzatılmasını, atık oluşumunun azaltılmasını ve ekonomik faaliyetlerin çevreye zarar vermeyecek şekilde yürütülmesini hedefleyen bütüncül bir yaklaşımdır.

Metro İstanbul olarak, sürdürülebilir bir gelecek için döngüsel ekonomi ilkelerini benimsiyor ve kaynak kullanımını minimize eden, yeniden kullanım ve geri dönüşümü teşvik eden uygulamaları hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda;

- » Kullanılacak ekipman, malzeme ve sistem seçiminde; uzun ömürlü, enerji verimliliği yüksek ve çevresel etkisi düşük ürünler tercih ediyoruz.
- » Sistem, ekipman ve altyapı bileşenlerinin tasarımında modülerlik ve bakım kolaylığını gözetiyoruz. Böylece parçaların kolayca değiştirilebilmesi, onarılabilmesi ve geri dönüştürülebilmesini mümkün kılarak; sistemlerin toplam yaşam döngüsünü uzatıyoruz.

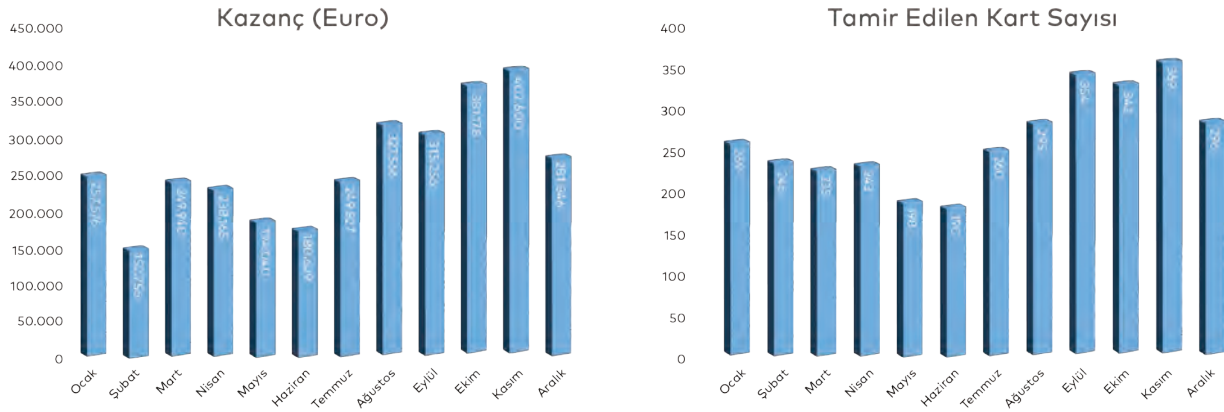
- » Düzenli bakım faaliyetleriyle sistemlerin verimli şekilde çalışmasını sağlıyor, arıza ve arıza kaynaklı atık oluşumunu en aza indiriyoruz. Önleyici ve kestirimci bakım uygulamalarıyla varlıkların kullanım ömrü uzatıyoruz.
- » Kullanım ömrü yaklaşan sistemleri veya ekipmanları, tamamen değiştirmek yerine modernize ederek yeniliyoruz. Bu sayede hem maliyet hem de kaynak tasarrufu sağlıyor, yeni ürün tüketiminin önüne geçiyoruz.
- » Kullanım dışı kalan bazı ekipman ve parçaları, işlevsel durumlarına göre onararak aynı ya da farklı amaçlarla yeniden değerlendiriyoruz.
- » Kullanım süreci tamamlanan, onarılması ya da yeniden kullanılması mümkün olmayan malzemeleri, türlerine göre ayrıştırarak geri dönüşüm tesislerine yönlendiriyoruz.

2024 yılı boyunca döngüsel ekonomi ilkelerini esas alan yenilikçi uygulamaları hayata geçirdik. Malzeme ve kaynak kullanımında verimliliği artıran, atık oluşumunu azaltan ve yeniden kullanım imkânlarını genişleten çalışmalar gerçekleştirdik.

Bu kapsamda 2024 yılında elde ettiğimiz bazı öne çıkan kazanımlar:

- » 3.297 adet elektronik kart ve modülü onararak döngüsel ekonomiye kazandırdık yaklaşık 3.231.379 Euro tutarında satın alma maliyetini önledik.

Elektronik Kart ve Modül Onarım Çalışmaları



Tasarım ömrü 30 yıl olan KTA tramvay araçları, gerçekleştirilen yenileme ve iyileştirme çalışmaları sayesinde 47 yıldır aktif olarak kullanılıyor. Pnömatik kapıların elektrikli kapıya dönüştürülmesi, klima entegrasyonu ve ekipman bakımları gibi uygulamalarla araçların konfor düzeyini artırdık, kullanım ömürlerini uzattık. Bu çalışmalar sonucunda 30 araç için toplam 594.000.000 TL tutarında tasarruf elde ettik.



T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı'nda kullanılan Tren Takip Sistemi (TTS) tren sürücüsü kabin ünitelerinde, hatalı kullanıma bağlı olarak oluşan arızaları, 2024 yılı itibarıyla kendi teknik ekiplerimiz ile onarmaya başladık. Bu kapsamda 9 adet ünite onardık, satın alma yerine bakım yoluyla 224.350 TL tutarında tasarruf sağladık.



Döngüsel ekonomi yaklaşımını yalnızca bir çevresel sorumluluk değil, aynı zamanda operasyonel verimlilik ve finansal sürdürülebilirlik açısından da stratejik bir fırsat alanı olarak görüyoruz. 2024 yılında hayata geçirilen bu uygulamalarla, kaynaklarımızı daha etkin kullandık, atık oluşumunu azalttık, varlıkların yaşam döngüsünü uzattık ve yeniden kullanım kültürünü kurum genelinde yaygınlaştırdık.

Atık Yönetimi

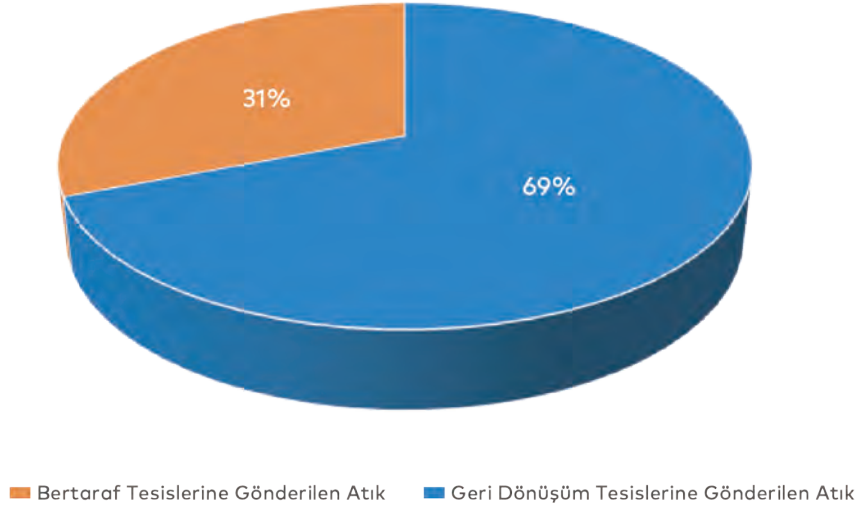
Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem ağına sahip Metro İstanbul, milyonlarca yolcuya güvenli ulaşım sağlamanın yanı sıra, çevresel sürdürülebilirliğe katkı sunma sorumluluğuyla faaliyetlerini sürdürüyor. Bu kapsamda atık yönetimi süreçlerimizi; çevresel etkileri en aza indirecek şekilde, stratejik, bütüncül ve yürürlükteki mevzuata tam uyumlu bir yaklaşımla yürütüyoruz.

Atık yönetimi uygulamalarını kurumsal prosedürler doğrultusunda yürütüyor, atölyelerden ofislere kadar tüm yerleşkelerde oluşan atıkları; Sıfır Atık Yönetmeliği, Atık Yönetimi Yönetmeliği ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardına uygun şekilde yönetiyoruz.

Atıkları, türlerine göre kaynağında ayrıştırıyor; geri dönüştürülebilir atıkları lisanslı geri dönüşüm firmalarına, geri dönüştürülemeyen ve tehlikeli atıkları ise yetkilendirilmiş bertaraf tesislerine güvenli bir şekilde teslim ediyoruz.

2024 yılı itibarıyla oluşan atıkların %31'ini geri dönüşüm, %69'unu ise bertaraf tesislerine yönlendirdik.

2024 Yılı Atık Yönetimi Performansı



Tüm bu süreçleri, dijital ortamda kayıt altına alıyor ve Entegre Çevre Bilgi Sistemi (EÇBS) üzerinden **Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı**'na düzenli olarak raporluyoruz.

Atık yönetimine ilişkin verileri, Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında "çevresel performans göstergeleri" kapsamında yönetime sunuyor ve karar alma süreçlerinde etkin biçimde değerlendiriyoruz. Birim bazında yürütülen çevre risk değerlendirmelerini ise her yıl güncelliyor ve önleyici uygulamalarla çevresel etkilerin azaltılmasını hedefliyoruz.

Proaktif bir yaklaşımla, kirliliği en aza indirmek amacıyla bakım atölyelerinde ve çalışma alanlarında düzenli çevre saha denetimleri yapıyoruz. Bu denetimlerle, çevresel risklerin erken tespit edilmesini ve tüm faaliyetlerin çevre mevzuatına uygun şekilde yürütülmesini sağlıyoruz.

Çevre bilincinin artırılması amacıyla yeni işe başlayan çalışanlarımıza, Çevre Farkındalık Eğitimi veriyor ve Metro İstanbul'un atık yönetimi uygulamalarını kapsamlı biçimde aktarıyoruz. Her yıl güncellenen Çevre Yönetimi Faaliyet Planı doğrultusunda tüm yerleşkelerde "Çevre Bilinci, Atık Yönetimi, İklim Değişikliği ve Sıfır Atık" başlıklarında eğitimler düzenliyoruz; çalışanlarımızın çevresel farkındalığının gelişmesi ve kalıcı hâle gelmesini hedefliyoruz.

2024 yılında atık yönetimi süreçlerinde görev alan 231 temizlik ve atölye personeline yönelik özel eğitimler verdik. Yıl boyunca sıfır atık yönetimi uygulamalarını tüm birimlerde sistematik biçimde sürdürdük; atıkların kaynağında ayrıştırılması, geri dönüşüm oranlarının artırılması, tehlikeli atıkların güvenli şekilde bertaraf edilmesi ve döngüsel ekonomi ilkelerinin saha uygulamalarına entegre edilmesini sağladık.

Sıfır atık yönetimiyle çevresel etkileri azaltmaya, doğal kaynakları korumaya ve döngüsel ekonomi ilkelerini tüm iş süreçlerimize entegre etmeye kararlılıkla devam ediyoruz.

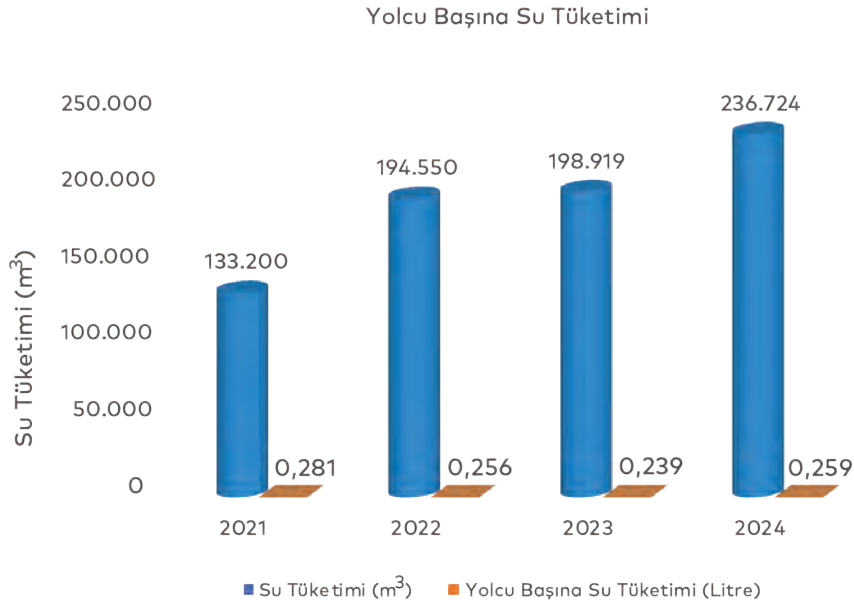
Su Yönetimi

Tüm yerleşke ve istasyonlarımızda suyun verimli kullanılmasına önem veriyoruz. İstanbul'un su kaynaklarını korumaya ve israfı önlemeye yönelik çalışmalarla çevresel sorumluluğumuzu yerine getiriyor, aynı zamanda çalışan farkındalığını güçlendiriyoruz.

Araç ve ekipman temizlik faaliyetlerinde suyu verimli ve çevreye duyarlı biçimde kullanmaya özen gösteriyoruz. Bakım atölyelerimizde trenlerimizi ve ilgili ekipmanları yıkarken, oluşan atık suları uygun durumlarda geri kazanarak yeniden kullanıyor veya kurduğumuz arıtma sistemleriyle çevreye zarar vermeden arıtarak deşarj ediyoruz. Tüm bu süreçlerde çevresel önlemleri titizlikle uyguluyoruz.

Ofislerde tüketilen içme suları ve ortak kullanım alanlarındaki su tüketimlerinin tamamını düzenli bir şekilde takip ediyor, su tasarrufuna yönelik çalışanların farkındalığını artırmak amacıyla bilgilendirici ve uyarıcı görselleri yaygın şekilde kullanıyoruz.

Su kaynaklarının sorumlu kullanımını desteklemek amacıyla yerleşkelerimizde içme suyu arıtma sistemlerinin sayısını artırdık. Böylece damacana su kullanımını önemli ölçüde azaltarak yerel su kaynaklarının daha verimli kullanılmasını sağladık. Bu sistemlerle su kalitesini iyileştirirken, çevresel etkileri azaltarak sürdürülebilir su yönetimine katkı sunduk.



2024 yılında **toplam su tüketimimiz 236.724 m³ olarak gerçekleşmiştir**. Önceki yıllara kıyasla bir artış gözlemlenmiş olup, bu durum özellikle araç temizliği, bakım faaliyetleri ve tesis içi yaşam alanlarının kullanımına yönelik operasyonel ihtiyaçlardaki büyümeyle doğrudan ilişkilidir.

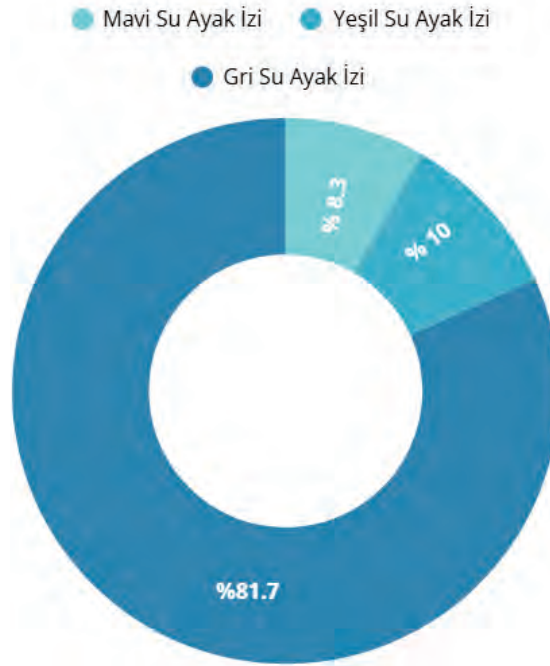
Su kullanım verileri yolcu sayılarıyla birlikte değerlendirildiğinde, sürdürülebilir su yönetimi yaklaşımımızın etkileri daha net biçimde görülmektedir. Yolcu başına düşen su tüketimi 2021 yılında 0,281 litre, 2022 yılında 0,256 litre, 2023 yılında 0,239 litre iken, 2024 yılında 0,259 litre olarak hesaplanmıştır. Bu veriler, toplam su tüketiminde artış yaşanmasına rağmen yolcu sayısı göz önüne alındığında suyun verimli kullanıldığını ve kişi başına düşen tüketimde anlamlı bir değişim olmadığını göstermektedir.

2024 yılında ilk kez **ISO 14046 Su Ayak İzi Standardı** kapsamında su ayak izimizi hesaplayarak su yönetimi performansımızı somut verilerle değerlendirmeye başladık.

Bu çalışma ile faaliyetlerimizin su kullanımı ve su kalitesi üzerindeki etkilerini bilimsel, sistematik ve ölçülebilir bir temele oturttuk. Böylece farklı yerleşkelerimizdeki su tüketim düzeyini ve su kalitesi üzerindeki olası etkilerimizi somut verilerle değerlendirme olanağı elde ettik.

Analiz kapsamında su ayak izimiz; **mavi su** (yüzey ve yeraltı sularından çekilen), **yeşil su** (yağışlardan kaynaklanan) ve **gri su** (kirlenmiş suyun seyreltilmesi için gerekli temiz su miktarı) bileşenleri üzerinden ayrı ayrı değerlendirildi.

Aşağıdaki grafikte, **ISO 14046 standardına göre hesaplanan 2024 yılı su ayak izi sonuçlarımızın** mavi, yeşil ve gri su bileşenlerine göre dağılımı yer almaktadır:



Bu çalışma, suyun sürdürülebilir yönetimine yönelik stratejik kararlarımıza güçlü bir bilimsel dayanak sağlamakta, çevresel performansımızı geliştirmemize ve uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerimize emin adımlarla ilerlememize katkı sunmaktadır.

Biyoçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması

Biyoçeşitlilik; ekosistemlerdeki tüm canlı türlerini, genetik çeşitliliği ve doğal yaşam alanlarını kapsayan, doğanın dengesini sağlayan temel bir unsurdur. Günümüzde kentleşmenin artması ve doğal alanların daralması, biyoçeşitliliği tehdit ediyor. Bu nedenle şehir içi ulaşım altyapılarımızı ekosistemlerle uyum içinde planlamak ve işletmek zorunluluk haline geliyor.

Raylı sistem işletmeciliğini yalnızca insan odaklı bir hizmet olarak değil, aynı zamanda içinde yaşadığımız çevreye karşı sorumluluk bilinciyle yürütüyoruz. Her gün milyonlarca yolcuya hizmet veren hatlarımız, İstanbul'un doğal peyzajı ve ekosistemleriyle etkileşim içinde bulunuyor. Bu nedenle, faaliyetlerimizin ekolojik denge üzerindeki etkilerini en aza indirmek temel önceliklerimiz arasında yer alıyor.

» Güzergâhların Ekolojik Yapıya Etkisi

İşletmesini yaptığımız hatların yaklaşık %75'i yer altında, %25'i ise yer üstünde hizmet veriyor. Yer altı hatlarımız, habitat bölünmesini ve bariyer etkisini* minimize ederken; yer üstü hatlarımızda ise çevreyle daha yoğun bir temas söz konusudur. Bu hatların bazı bölümleri köprüler ve viyadükler üzerinde yer alıyor ve doğal zeminle temas etmemeleri sayesinde kara canlılarının hareket alanlarını tamamen kesintiye uğratmayan bir geçiş imkânı sunuyor.

» Ekosisteme Saygılı İşletme Politikamız

Güzergâhlarımızın geçtiği parklar, koruluk alanlar ve yeşil kuşaklarla olan etkileşimi, çevresel hassasiyetle izliyoruz. Gürültü, titreşim ve ışık kirliliğini azaltmaya yönelik teknik birimlerimiz, düzenli izleme ve iyileştirme çalışmaları yapıyor; aydınlatma sistemlerinde doğa dostu teknolojiler tercih ediliyor. İstasyon ve bakım merkezlerinde kullanılan temizlik ürünleri, çevreye zarar vermeyen içeriklerden seçiliyor; atık su ve katı atıklar ise ilgili çevre mevzuatına ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ne uygun olarak yönetiliyor.

» Farkındalık ve Kurumsal Sorumluluk

Biyçeşitliliğin korunmasına yönelik yaklaşımımız yalnızca fiziksel önlemlerle sınırlı değildir. Çalışanlarımızın ve yolcularımızın farkındalığını artırmaya yönelik faaliyetlerle bu yaklaşımımızı destekliyoruz. İşletme personeline verdiğimiz eğitimlerde biyçeşitlilik, ekolojik duyarlılık ve doğayla uyumlu işletme kültürü temel başlıklar arasında yer alıyor. Metro İstanbul olarak sunduğumuz raylı sistem hizmetiyle yalnızca ulaşım altyapısını değil, aynı zamanda sürdürülebilir yaşam anlayışını da güçlendirmeyi hedefliyoruz.

* *Bariyer Etkisi:* Kara ve demir yolu altyapılarının, kara canlılarının doğal hareketlerini (örneğin üreme, beslenme, göç gibi) engelleyerek habitatların parçalanmasına yol açan etkidir.

* *Yeşil Kuşak:* Kentlerde, ekolojik dengenin korunması ve doğal yaşam alanlarının sürdürülebilirliği amacıyla oluşturulan ağaçlık, çayırılık veya koruluk gibi yeşil alanlardır. Genellikle yapılaşmayı sınırlayan ve hava kalitesine katkı sağlayan doğal tampon bölgelerdir.

» Sürdürülebilir Ulaşımın Kent Yaşamına Katkısı

Küresel ölçekte artan çevresel sorunlar, enerji krizleri ve hızlı kentleşme, sürdürülebilir ulaşım çözümlerine duyulan ihtiyacı her geçen gün artırıyor. Bu bağlamda toplu taşıma sistemleri yalnızca bir ulaşım aracı değil, aynı zamanda çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği destekleyen stratejik bir unsur olarak öne çıkıyor.

Sürdürülebilir ulaşım hedeflerine ulaşmak yalnızca altyapı yatırımlarıyla değil, aynı zamanda bireylerin ulaşım alışkanlıklarında köklü bir değişimle mümkündür. Toplum genelinde bireylerin özel araç kullanımına dayalı ulaşım alışkanlıklarından vazgeçmeleri, çevre dostu toplu taşıma araçlarını tercih etmeleri, bu dönüşümün temelini oluşturuyor. Bu dönüşüm, sadece toplu taşımanın avantajlarını anlatan kampanyalarla değil, aynı zamanda kullanıcı deneyimini iyileştiren, erişilebilirliği artıran, güvenli ve konforlu ulaşım çözümleriyle desteklenmelidir.

Bu dönüşümün bir parçası olma sorumluluğuyla hareket ediyor, hizmet sunduğumuz her yolculukta toplu taşımanın sürdürülebilir, güvenilir ve cazip bir alternatif olduğunu yolcularımıza hissettirmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda, bilinçlendirme faaliyetlerinden dijitalleşmeye, sürdürülebilirlik odaklı uygulamalardan yolcu memnuniyetini artıran projelere kadar geniş bir yelpazede çalışmalar yürütüyoruz.

Toplum genelinde kalıcı bir davranış değişikliği sağlamak için yerel yönetimler, akademik kurumlar ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yapıyor, kapsayıcı politikalarla sürdürülebilir ulaşım kültürünün yaygınlaşmasına katkı sunuyoruz.







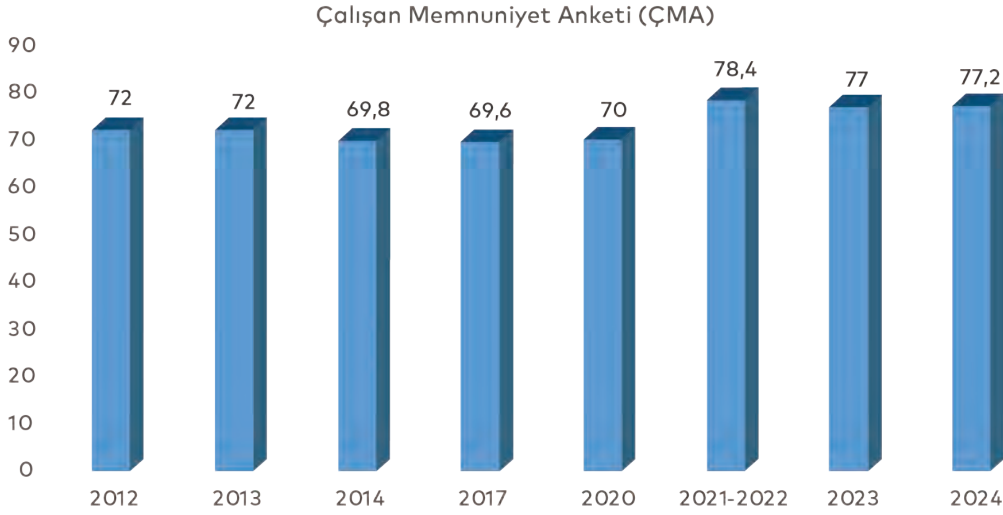
► İnsana Yatırım

Çalışan Memnuniyeti ve Refahı

Çalışanlarımızın mutlu, güvende ve bağlı hissettikleri bir iş ortamı yaratmak, kurumumuzun temel hedeflerinden biridir. Metro İstanbul olarak, çalışan deneyimini sürekli iyileştirmeyi ve çalışan bağlılığını artırmayı, işveren sorumluluğumuzun önemli bir parçası olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, kurum değerlerinin yaşatıldığı, iletişime açık ve katılımcı bir çalışma ortamı sunmak için tüm insan kaynakları yönetimi süreçlerimizi çalışanların ihtiyaç ve beklentilerine duyarlı şekilde tasarlıyor; memnuniyeti ve refahı odağa alan uygulamalarımızı sürekli geliştiriyoruz.

Bu amaçla, her yıl gerçekleştirdiğimiz **Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA)** ile çalışanlarımızın görüş ve önerilerini alıyor, sonuçları şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. 6-22 Ağustos 2024 tarihleri arasında düzenlediğimiz ankete 2.985 çalışanımız katıldı ve %85'lik oranla bugüne kadarki en yüksek katılım düzeyine ulaştık. 22 farklı kategoride yöneltilen 158 soruya verilen yanıtlar sonucunda memnuniyet oranımız %77,2 olarak gerçekleşti.

Anket sonuçlarını takiben, müdürlük ve iş ailesi bazında gerçekleştirilen **Odak Grup Çalışmaları** ile gelişime açık alanları belirliyor; oluşturduğumuz aksiyon planlarını **Çalışan Memnuniyet Kurulları** ile takip ederek iyileştirme süreçlerini hayata geçiriyoruz.



Çalışan Bağlılığı Çalışmaları

Çalışanlarımıza yalnızca iş ortamında değil, sosyal yaşamlarında da değer katmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, çeşitli etkinlikler ve uygulamalarla bağlılığı güçlendiriyoruz:

» Bi'Pas Basketbol Turnuvası

16 Eylül-8 Kasım 2024 tarihleri arasında Esenler Yerleşkemizde üçüncüsünü düzenlediğimiz turnuva, çalışanlarımızın yoğun ilgisiyle gerçekleşti. İlk üç takıma kupa, dereceye giren tüm takımların katılımcılarına ise ödül çeki ve madalya takdim ettik.

» Bi'Raket Masa Tenisi Turnuvası

ÇMA Sosyal İhtiyaçlar Kurulu'na iletilen talepler doğrultusunda düzenlediğimiz Bi'Raket Masa Tenisi Turnuvası, bu yıl Ocak ayında 120 çalışanımızın katılımıyla gerçekleşti.

» Zinde Yaşam İstasyonu

Çalışan refahını ve bağlılığı desteklemek amacıyla 2024 yılında diyetisyen hizmeti, fit tarifler atölyesi, sağlıklı yaşam seminerleri, grup ve açık alan terapileri vb. etkinlikler düzenledik.

» Tren Sürücüsü Bröve Töreni

Tren Sürücüleri Eğitim Programımızı başarıyla tamamlayan 101'i kadın, 99'u erkek toplam 200 tren sürücüsü, İBB Başkanı Ekrem İmamoğlu'nun katıldığı törende brövelerini aldı. Bu süreçte tren sürücülerimize 46.800 saat teorik ve uygulamalı eğitim verdik.

» İnsan Kaynakları Yarışmaları

Etik Davranış İlkeleri, Öneri ve Teşvik Sistemi, Bireysel Performans Yönetim Sistemi gibi konularda farkındalığı artırmak için düzenlediğimiz yarışmalarda dereceye giren çalışanları, İK Bilgilendirme Haftası'nda ödüllendirdik.

Kurum Kültürü Dönüşüm Projesi

Kurum kültürümüz, çalışanlarımızı bir araya getiren değerler ve uygulamaların bütünüdür. Bu bağlamda; kültürümüzdeki faydalı olan tüm unsurları saklı tutarak, günümüz dinamiklerine uygun, rekabetçi bir strateji benimseyebilmek amacıyla kurum kültürü dönüşüm projesi başlattık.

Anket sonuçları ile üst yönetimin ve çalışanların Kurum Kültürü algıları dikkate alarak Değerler ve Davranışlar Çalıştayları düzenledik. Çalıştaylarda belirlenen değerlerin yayılımının sağlanması için liderlik modelleri oluşturduk ve 10 yerleşkede 21 kültür elçisi seçtik.

Ücret Politikası ve Yan Haklar

Çalışanlarımızın emeğine duyduğumuz saygıyı, adil ve şeffaf bir ücret politikası ile somutlaştırıyoruz. Kurumumuzda, uluslararası standartlara uygun iş değerlemesi yaparak pozisyon bazlı kademe yapıları oluşturuyor; ücret ve yan hak yönetimini bu yapılar doğrultusunda planlıyoruz. Ücret artış oranlarını; ekonomik göstergeler, sektörel gelişmeler, kurum hedefleri ve yaşam maliyetlerindeki değişimleri dikkate alarak değerlendiriyoruz.

Çalışanlarımızın sosyal refahını artırmak amacıyla, bulundukları iş ailesi ve kademe yapısına göre çeşitli destek uygulamalarını hayata geçiriyoruz. Giyim, temizlik, Ramazan, evlilik, öğrenim, doğum, hastalık ve vefat gibi başlıklarda sunulan yan haklar, kurumsal dayanışmayı güçlendiriyor ve çalışan memnuniyetini artırıyor. Ayrıca, kurum kültürümüzü besleyen en önemli değerlerden biri olan emek ve katkının takdir edilmesi anlayışı doğrultusunda, çalışanlarımızın başarılarını düzenli olarak ödüllendiriyoruz. Öneri ve Teşvik Sistemi aracılığıyla hayata geçirilen projeler, hem kurum içi inovasyonu destekliyor hem de çalışanların motivasyonunu artırıyor.

Tanım ve Takdir

Kurum kültürümüze uygun olarak çalışanlarımızın başarılarını tanımak ve takdir etmek için Ödül ve Sosyal Dayanışma yönergesinde kapsamında; Öneri Sistemi, Proje Teşvik, Hizmet Takdir, Eğitim Teşvik, İSG Uyum ve Sosyal Dayanışma ödülleri bulunuyor.

- » **Hizmet Yılı Plaketleri:** Mart-Nisan 2024 döneminde, 20 yıl ve üzeri kıdeme sahip 190 çalışanımıza plaket takdim ettik.
- » **İSG Uyum Ödülleri:** İş Sağlığı ve Güvenliği Haftası'nda, İSG kurallarına riayet eden ve riskli durumları bildirerek örnek teşkil eden 5 çalışanımıza plaket verdik.

Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık

Çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılığı insan haklarına saygının, kurumsal gelişimin ve sürdürülebilir başarının temel unsurları olarak görüyoruz. Tüm insan kaynakları yönetimi süreçlerimizde din, dil, etnik köken, yaş, cinsiyet veya engellilik durumu fark etmeksizin eşitlik ilkesine bağlı kalıyor; işe alım, kariyer gelişimi, terfi ve ücretlendirme süreçlerinde adil bir yaklaşımı benimsiyoruz. Fırsat eşitliğini yalnızca bir ilke değil, aynı zamanda kurum kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz.

Çalışanlarımızın kendilerini güvende, değerli ve temsil edilmiş hissettiği bir ortam oluşturmak için ayrımcılıkla mücadele ediyor; önyargıların, kalıplaşmış yargıların ve engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik bilinçlendirme faaliyetleri yürütüyoruz. "Eşitlik Burada" söylemimizle özellikle erkek yoğun bir sektör olan raylı sistemlerde kadın istihdamını teşvik ediyor, her alanda kapsayıcı yaklaşımları güçlendirmeye devam ediyoruz.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Tüm dünyada erkek egemen bir sektör olan raylı sistemlerde, 2019 yılında toplumsal cinsiyet eşitliği alanında bir değişim ve dönüşüm hareketi başlattık. Hiçbir işin cinsiyeti olmayacağı ancak uzmanı olabileceği anlayışı ile attığımız adımlar sonucunda, kadın çalışan oranımızı 2019 yılından bu yana yüzde 300 artırarak 2024 yılında yüzde 17,1'e çıkardık. Bu oranı kısa vadede yüzde 25'e, uzun vadede ise yüzde 50'ye çıkarmayı hedefliyoruz. Bu süreçte kadın çalışanlarımızın terfi oranı ise yaklaşık 27 kat arttı. Yürüttüğümüz değişim ve dönüşüm hareketinin yazılı ve sosyal medyada geniş yer bulması kadınlara ilham verdi ve şirketimize yapılan iş başvurularında kadın adayların oranı her geçen gün arttı. Sadece kadınlara değil, erkek egemen tüm sektörlerde rol model olmak hedefiyle kararlı adımlar atmaya devam edeceğiz.

Değişim ve dönüşüm hareketimiz kapsamında;

- » Kadın çalışan oranımız 2019'dan bu yana 3 kattan fazla artarak yüzde 5,8'den yüzde 17'ye yükseldi. 156 olan kadın çalışan sayımız 620 oldu.
- » Kadın tren sürücü sayımız yaklaşık 40 kat artarak 323'e çıktı. Bugün her üç tren sürücümüzden biri kadın.
- » Şirket tarihimizde ilk kez 2021 yılında kadın istasyon sorumlusu alımı yaptık. Bugün hatlarımızda toplam 31 kadın istasyon sorumlusu görev yapıyor.
- » 2019'da yüzde 0,64 olan kadın çalışan terfi oranı, yaklaşık 27 kat artarak bugün yüzde 17,2'ye çıktı. Kadın yönetici sayımız 26'ya yükseldi.
- » Yaptığımız iletişim çalışmaları tüm kadınlara ilham oldu, bunun sonucu şirketimize yapılan iş başvurularında kadın adayların oranı 6 kat artarak yüzde 7'den yüzde 45'e çıktı.

CİNSİYET	PERSONEL SAYISI	YÜZDE (%)
Erkek	3017	83
Kadın	620	17
Genel Toplam	3637	100

Kadın Tren Sürücüsü Sayısı	323
Kadın Yönetici Sayısı	26
Kadın Terfi Oranı	17,20%
Kadın İş Başvuru Oranı	45%

İş Gruplarına Göre Cinsiyet Dağılımı

İş Ailesi	Erkek	Kadın	Genel Toplam	Yüzde (%)
Amir	317	31	348	9
Büro Personeli	297	112	409	27
Destek Personeli	86	30	116	26
Kumanda Merkezi Personeli	195	8	203	4
Mühendis	351	79	430	18
Teknik Bakım Personeli	977	9	986	1
Teknik Personel	43	6	49	12
Tren Sürücüsü	646	323	969	33
Yönetici	105	22	127	17
Genel Toplam	3017	620	3637	17

İş Ailesi Bazında Kadın Çalışan Oranları

İş Ailesi	2020 Kadın Çalışan Oranları (%)	2021 Kadın Çalışan Oranları (%)	2022 Kadın Çalışan Oranları (%)	2023 Kadın Çalışan Oranları (%)	2024 Kadın Çalışan Oranları (%)
Amir	0	3,87	4,68	10	9
Büro Personeli	27,21	26,32	25,73	26	27
Destek Personeli	3,57	3,45	1,82	25	26
Kumanda Merkezi Personeli	1,95	1,79	1,14	2	4
Mühendis	16,27	18,71	17,50	18	18
Teknik Bakım Personeli	0,39	0	0,11	0,11	1
Teknik Personel	0,00	5,71	8,16	8	12
Tren Sürücüsü	13,42	17,96	20,80	30	33
Yönetici	8,89	10,78	11,46	16	17

Engelli Çalışanların Katılımı

Çalışma ortamlarımızda kapsayıcılığı esas alıyor; farklı ihtiyaçlara sahip bireylerin kurumsal yaşama eşit ve etkin katılımını sağlamayı önemsiyoruz. Bu kapsamda, özellikle 2024 yılı boyunca engelli çalışanlarımızın deneyimlerini iyileştirmeye yönelik kapsamlı uygulamalar geliştirdik.

Engelli çalışanlarımızın ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve kalıcı çözümler üretmek amacıyla oluşturulan Empati Takımı; saha gözlemleri, bire bir görüşmeler ve erişilebilirlik analizleri gerçekleştirdi.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda, yerleşkeler özelinde belirlenen ihtiyaçlara göre kurum genelini kapsayan aksiyon planları hazırladık ve uygulamaya aldık. Tüm yerleşkelerde engelli park alanları oluşturduk, erişilebilirlik standartlarına uygun olmayan engelli tuvaletleri için durum tespiti yaptık ve gerekli düzenlemeler için çalışmalar başlattık. Ayrıca, engelli çalışanlarımızın doğrudan iletişim kurabileceği **empati.ik@metro.istanbul** adresi üzerinden gelen talepleri değerlendirdik ve öncelikli ihtiyaçlara göre sahada fiziksel iyileştirmeler gerçekleştirdik.

Kurumsal farkındalığı artırmak amacıyla, 3 Aralık Dünya Engelliler Günü kapsamında işaret diline yönelik bilgilendirme içeriklerini görsel ve sesli bilgilendirme ekranlarında yayınladık; aynı dönemde Metro İstanbul Akademi platformu üzerinden "Temel Türk İşaret Dili" eğitimi sunduk. Bu eğitimi 2024 yılı içinde 317 çalışan başarıyla tamamladı.

Engelli bireylerin kurumsal temsiliyetini artırmak amacıyla, yalnızca destekleyici görevlerde değil; hukuk, mühendislik ve mimarlık gibi uzmanlık gerektiren pozisyonlarda da istihdam sağladık. 2023 yılı sonunda 86 olan engelli çalışan sayımız, 2024 yılı sonunda 96'ya çıkarak %11,6 oranında artış gösterdi.

Engelli bireylerin istihdamı ve kuruma tam katılımı konusunda benimsediğimiz bu bütüncül yaklaşım, şirketimizin kapsayıcı kurumsal kültür inşa etme hedefinin önemli bir parçasıdır.

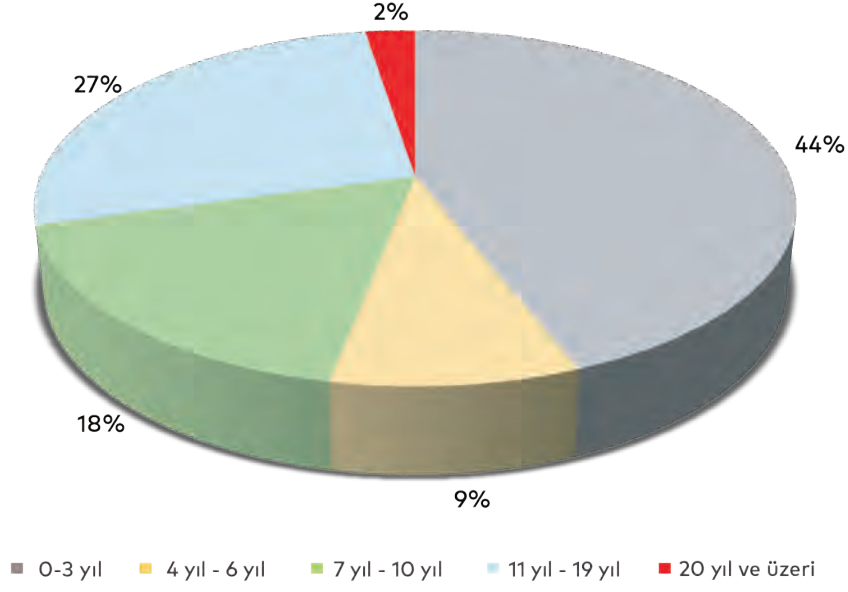
Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi

Nitelikli ve gelişime açık bir iş gücünün, kurumsal başarı ve sürdürülebilirlik için temel bir unsur olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda, yetenekli bireyleri bünyemize kazandırmak, çalışanlarımızın gelişimini desteklemek ve kuruma bağlılıklarını güçlendirmek amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Geleceğin yetkinliklerine yatırım yapıyor, çalışanlarımızın potansiyellerini ortaya çıkarmalarına ve kariyer yolculuklarında ilerlemelerine olanak sağlayan gelişim fırsatları sunuyoruz. Kurum kültürümüzle uyumlu, dinamik ve katılımcı bir çalışma ortamı oluşturarak hem bireysel gelişimi hem de kurumsal dönüşümü destekliyoruz.

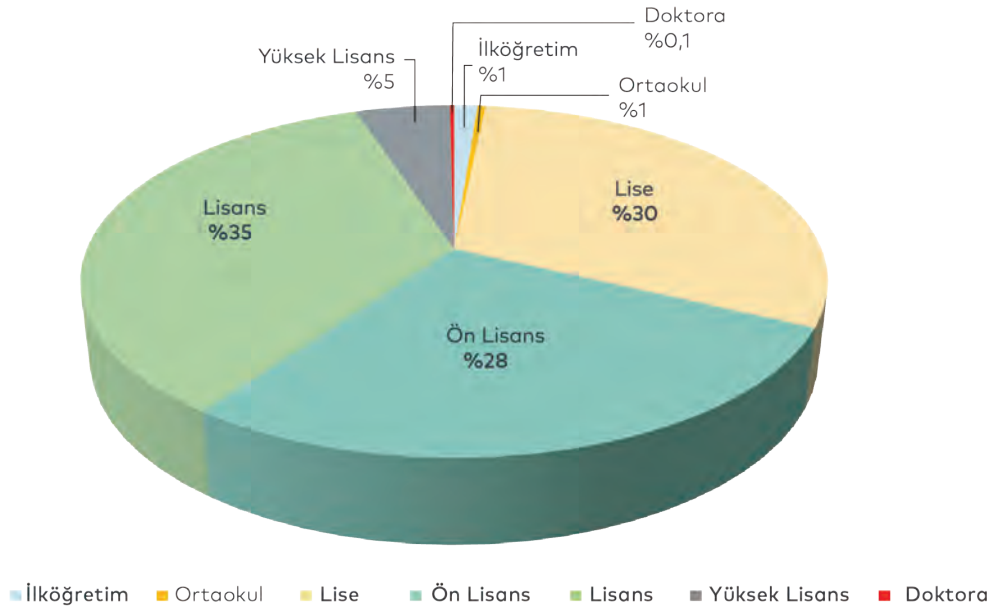
İşe alım kariyer yönetimi ve performans değerlendirme süreçlerimizi; şeffaflık, liyakat ve fırsat eşitliği ilkeleri doğrultusunda yürütüyoruz. Norm kadro yapısına göre planlanan işe alımlarda, yalnızca mevcut ihtiyaçları karşılamakla kalmayıp, potansiyeli yüksek adayları geleceğe hazırlamak da önceliklerimiz arasında yer alıyor.

İnsan Kaynakları Politikamız doğrultusunda, çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerini destekleyen sistemler kuruyor, kariyer planlamasında kurum içi yeteneklerin gelişimini ve terfisini teşvik ediyoruz. Bu kapsamda yetenek havuzları oluşturuyor, kariyer gelişimi için eğitim organizasyonları düzenliyor ve bireysel hedeflerin kurumsal stratejilerle uyumunu esas alan performans yönetimi süreçlerini hayata geçiriyoruz.

Kıdem Dağılımı



Öğrenim Durumuna Göre Dağılım



Çalışan Devir Oranı/Sayıları

	Erkek	Kadın	Genel Toplam	Kadın Çalışan Devir Oranı (%)
Amir	4	0	4	0
Büro Personeli	20	6	26	23
Destek Personeli	19	3	22	14
Mühendis	33	4	37	11
Teknik Bakım Personeli	93	7	100	7
Tren Sürücüsü	66	58	124	47
Yönetici	2	1	3	33
Toplam	237	79	316	25

Çalışan devir sayısı 316'dır, bunun 211'i emekli olan çalışanlardır.

Metro İstanbul Akademi

Eğitim politikamızın temelini Metro İstanbul Akademi oluşturuyor. Metro İstanbul Akademi'de çalışanlarımıza kendilerini sürekli geliştirmeleri ve işlerini daha iyi yapabilmeleri için gerekli eğitim ve gelişim imkanlarını sunuyoruz. Hazırladığımız eğitim ve gelişim programlarında; çalışanlarımızın kişisel gelişimlerini destekliyor; bilgi, beceri ve yetkinliklerini artırarak bu kazanımlarını iş sonuçlarına yansıtmalarını sağlıyoruz.

Sektörü şekillendiren demir yolu uzmanları yetiştirmek hedefimizle eğitim politikaları geliştiriyoruz. Raylı sistemler sektöründeki bilgi birikimimiz, tecrübemiz, yenilikçi ve sürdürülebilir bakış açımız ile sürekli gelişimi destekliyor, ulusal ve uluslararası platformlarda hizmet standartlarını yükseltmeyi amaçlıyoruz.

Eğitim organizasyonlarımız 5 temel kategoride planlanıyor:

» Oryantasyon eğitimleri

Oryantasyon Programı ile Metro İstanbul'da işe başlayan tüm çalışanların şirkete adaptasyon sürecini hızlandırıyoruz. İşe uyum süreci kapsamında üç aya yayılmış bir eğitim programı veriyoruz.

» Mesleki gelişim eğitimleri

Mühendislik Gelişim Programları gibi teknik eğitimleri, bilgi ve birikimimizi gelecek kuşaklara aktarmanın yanı sıra çalışanların kariyer yolculuklarında ilerlemeleri için Kariyer Yönetim sisteminin bir parçası olarak sunuyoruz.

» Kişisel gelişim eğitimleri

Çalışanlarımızın kendi potansiyellerini fark etmelerine yardımcı olmak, yetkinliklerini geliştirmek ve kendini geliştirme teknikleri konusunda yol göstermek için hazırlıyoruz.

» Zorunlu eğitimler

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK), Yüksekte Çalışma gibi mevzuat gereği olan eğitimleri çalışanlarımız için zorunlu olarak sunuyoruz.

» Sektörel çözümler

Yurt içi ve yurt dışındaki sektör paydaşlarının ihtiyaçlarına özel çözümler geliştirilmek için bilgi ve becerilerin kazandırıldığı eğitimler gerçekleştiriyoruz.

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 projesinin işe alım serüvenini başlattı. İBB Tech projesi kapsamında yetiştirmek üzere Bilgi Sistemleri Müdürlüğümüze genç yetenekleri kazandırarak istihdam ettik. 2024 yılında 3 kadın ve 4 erkek olmak üzere 7 kişiyi istihdam ettik.

Bir Bilen Programı

Deneyimli çalışanlardan rehberlik alarak, part-time ve tam zamanlı çalışanların mesleki gelişimini destekliyor, kuruma adaptasyonlarını kolaylaştırıyoruz. Program, yeni çalışanların işe başlamasından önce başlayan süreçten itibaren ilk 90 güne kadar devam ediyor.

Genç Teknikerler ve Teknisyenler İstihdam Projesi

İBB ve Metro İstanbul, raylı sistemler alanında kariyer yapmak ve kendini geliştirmek isteyen gençler için Genç Tekniker ve Teknisyenler programını başlattı. 18-23 yaş arası, iş tecrübesi olmayan ya da en fazla 2 yıl tecrübeye sahip, mesleki veya teknik lise ya da meslek yüksekokulu mezunu gençler programa katıldı. Genç Teknikerler Programımız kapsamında, 2024 Ocak ayı itibarıyla 111 aday değerlendirme uygulamalarımıza katıldı ve 43 adayımızı işbaşı yapmaya uygun bulduk.

Dijital Eğitim Altyapısı ve LMS Kullanımı

2024 yılında 4.072 kullanıcı, Uzaktan Eğitim Sistemi üzerinden eğitimlerimize katıldı. Kümülatif eğitim süresi 16.110 saate ulaştı, kullanıcı başına ortalama eğitim süresini 4,4 saat olarak gerçekleştirdi. Zorunlu eğitimlerin yanı sıra, katalog eğitimleriyle çalışanların kişisel gelişim ihtiyaçlarına yönelik eğitimler sunduk. Eğitim materyallerini dijital ortama taşıdık ve tramvay kullanımı, telsiz iletişimi ile sinyalizasyon gibi alanlarda etkili içerikler hazırladık. Zorunlu eğitimleri, uzaktan eğitim platformunda video ve etkileşimli içeriklere dönüştürerek tüm çalışanların erişimine sunduk; böylece güncel bilgilere hızlıca erişim sağladık.

Özel Günler Eğitim Serisi

Özel günler için hazırlanan tematik eğitimlerle çalışanların motivasyon, sağlık ve farkındalık gibi alanlarda gelişimlerini destekledik. 2024 yılında toplam 8 farklı eğitim verdik.

Eğitim Kurumları ile İş Birlikleri

» Kent İçi Raylı Ulaşım Sistemlerinde İnsan Sermayesinin Geliştirilmesi Projesi (KERUSGEP)

Bu projeye; meslek ve teknik liselerin 10, 11 ve 12. sınıflarında okuyan 500 kız öğrencinin, kent içi raylı sistemler sektörünün farklı teknik alanlarındaki kariyer fırsatlarını tanımalarını ve deneyimlemelerini sağladık. Eğitiminin sonunda başarılı olan öğrencilere E-Devlet onaylı sertifika verdik.

» MYK Belgelendirme Sınavları

Metro İstanbul ve UGETAM iş birliğiyle, raylı sistem mesleklerinde MYK akreditasyonlu 30 çalışanımızla belgelendirme sınavları gerçekleştirdik.

» Beykoz Üniversitesi ile İmzalanan Raylı Sistemler İşletmeciliği Sertifikası Programı

Metro İstanbul olarak, 13 Temmuz 2023 tarihinde Beykoz Üniversitesi ile Eğitimde İş Birliği Protokolü imzaladık. Bu protokol kapsamında sektörel nitelikli iş gücü yetiştirmeyi hedefliyoruz. Raylı Sistemler Temel Eğitim Sertifika Programı'nın ilki 27 Kasım-29 Aralık 2023 arasında, ikincisi ise 10 Ocak-11 Şubat 2024 tarihlerinde tamamlandı.

» Usta Öğretici Belgelendirme Projesi

2024 yılında, kurumumuza alınan ve alınacak stajyer öğrencilerin süreçlerini iyileştirmek amacıyla Usta Öğretici Belgelendirme Projesi'ni hayata geçirdik ve 64 çalışanımız Usta Öğretici Belgesi aldı. Aynı yıl, kanunen zorunlu 16 eğitim başlığı kapsamında toplam 36.300 saat eğitim verdik.

» İBB İtfaiyesi'ne Metro ve Tünel Olaylarına Müdahale Eğitici Eğitimi

Metro İstanbul Akademi olarak, İBB İtfaiye Daire Başkanlığı ile iş birliği yaparak 33 merkezde görevli 99 ekip ve saha amirine metro ve tünel olaylarına müdahale eğitimleri verdik. Eğitimler, Yenikapı yerleşkemizde 8 saat teorik ve farklı yerleşkelerimizde 8 saat pratik olarak iki gün sürdü. Eğitim sonunda katılımcılara sertifika verdik.

» Metro İstanbul Akademi & UITP Akademi İş Birliği

60'tan fazla eğitim modülüyle 58 ülkede eğitim faaliyetleri yürüten UITP Akademi ile "Sektörü şekillendiren demir yolu uzmanları yetiştiriyoruz" mottomuz doğrultusunda eğitim protokolü imzaladık. Böylece Metro İstanbul Akademi, İstanbul'daki 9 bölgesel eğitim merkezinden biri oldu. Bu iş birliğiyle, düzenlenen etkinlikler uluslararası katılımcılara açıldı ve Metro İstanbul çalışanları da uluslararası tecrübeye sahip eğitmenlerden eğitim aldı.

2024 yılında "Toplu Taşımada Acil Durum Yönetimi ve Acil Durumlara Hazırlık", "Kent İçi Raylı Sistemlerde RAMS (Güvenilirlik, Kullanılabilirlik, Sürdürülebilirlik ve Güvenlik)" ve "e-BRT (Elektrikli Hızlı Otobüs Taşımacılığı)" başlıklarında eğitim programları düzenledik. Bu programlar, Türkiye ve dünyanın farklı şehirlerinden 70'in üzerinde katılımcı ile Metro İstanbul Akademi Yenikapı Yerleşkesi'nde gerçekleşti.

» Teknik Eğitmen Desteği

2023-2024 eğitim-öğretim yılı boyunca, Metro İstanbul Usta Öğreticileri olarak raylı sistemler alanında eğitim gören öğrencilerin sektörel teknik bilgilerini geliştirmek amacıyla okul içi eğitimler verdik.

Bu kapsamda, Bahçelievler Şehit Erol Olçok Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde 3, Haydarpaşa Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde ise 2 öğretmenimizle yaklaşık 100 öğrenciye teknik eğitim desteği sunduk.



Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Toplu ulaşım sektöründe yalnızca hizmet kalitemizle değil, çalışanlarımızın ve yolcularımızın sağlığı ve güvenliğine verdiğimiz önemle de öncü olmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, ulusal ve uluslararası standartlara uygun, sürekli gelişimi esas alan bir İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Yönetim Sistemi uyguluyor; bu yaklaşımı kurum kültürümüzün temel bir parçası olarak benimsiyoruz.

2024 yılında "Önce İnsan" ilkesini merkeze alarak tüm faaliyetlerimizi sağlık ve güvenlik önceliğiyle yürüttük. Bilimsel temellere dayanan, çağdaş ve yenilikçi yaklaşımlarla sürekli güncellenen İSG yönetim sistemimiz; yalnızca yasal gereklilikleri yerine getirmekle kalmayıp iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemeyi amaçlamaktadır. Bu hedef ulaşmada, çalışanlarımızın ve tüm paydaşlarımızın aktif katılımının belirleyici olduğunun bilincindeyiz.

2024 yılı boyunca çeşitli eğitim programları, denetimler, tatbikatlar, acil durum testleri ve sağlık hizmetleriyle İSG alanındaki performansımızı önemli ölçüde artırdık. Yasal gereklilikleri yerine getirmekle yetinmiyor, daha güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak için sürekli çaba gösteriyoruz. Bu çerçevede, her yıl İSG Haftası kapsamında, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına titizlikle uyan, çalışma arkadaşlarına örnek olan ve olumlu davranışlarıyla kurumsal farkındalık yaratan beş çalışanımıza "İSG Uyum Ödülü" takdim ediyoruz.

İSG kültürünü tüm kurumsal yapıya entegre etme hedefimiz doğrultusunda, çalışmalarımıza kararlılıkla devam ediyoruz. Sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sağlamanın yalnızca bir zorunluluk değil; aynı zamanda çalışan memnuniyetini ve hizmet kalitesini artıran temel bir unsur olduğunun bilinciyle hareket ediyoruz.

2024 Yılı İSG Faaliyetleri:

» Çalışanların Sağlık ve Güvenliği İçin Alınan Önlemler

2024 yılı boyunca, iş sağlığı ve güvenliği kapsamında tespit ettiğimiz risklere yönelik 421 düzeltici faaliyet oluşturduk. Bu faaliyetler doğrultusunda iş yerinde güvenliği artırmaya ve çalışan sağlığını korumaya yönelik somut adımlar attık.

» Çalışma Koşulları ve İşe Uyum Oranı

Çalışanlarımızın işe uyumunu artırmak ve çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla düzenli değerlendirme çalışmaları gerçekleştirdik. Elde ettiğimiz bulgular doğrultusunda iyileştirici önlemler aldık. Çalışma alanlarını ergonomik açıdan düzenleyerek hem çalışan memnuniyetini hem de verimliliği olumlu yönde etkiledik.

» İSG Faaliyetleri ve Sonuçları

Mayıs 2024'te, İSG kurallarına örnek düzeyde uyum gösteren beş çalışanımıza "İSG Uyum Ödülleri" takdim ettik. Bu uygulamayla hem farkındalık yaratmayı hem de olumlu davranışları teşvik etmeyi amaçladık. Böylece İSG kültürümüzü güçlendirdik.

» İSG Eğitim Programları

Yıl içerisinde çalışan başına ortalama 3,9 İSG eğitimi verdik. Bu eğitimlerle çalışanlarımızın iş ortamında karşılaşılabilecekleri riskleri tanımalarını ve bu risklere karşı nasıl önlem alacaklarını öğrenmelerini sağladık.

» Ortam Ölçümleri

Çalışma ortamlarımızda, yolcu ve çalışan güvenliğine yönelik hijyen standartlarını izlemek ve iyileştirmek amacıyla; toz, gürültü, titreşim, aydınlatma, termal konfor, Uçucu Organik Bileşikler (VOC) ve elektromanyetik alan gibi başlıklarda toplam 839 iş hijyeni ölçümü gerçekleştirdik. Bu ölçümlerle hijyen standartlarını korumayı ve çalışan sağlığını güvence altına almayı hedefledik.

» Yasal Düzenlemelere Uyum ve Sertifikasyon

İSG'ye ilişkin tüm yasal düzenlemelere tam uyum sağladık. Dış kaynaklı dokümanları düzenli olarak güncelledik ve ilgili birimlerle paylaştık. Mevzuat takibi ve sertifikasyon süreçlerini titizlikle yürüttük.

» Risk Yönetimi ve Performans Ölçümü

İSG alanındaki hedeflerimize ulaşım düzeyini sistematik olarak takip ettik. Potansiyel tehlikeleri önceden tespit ederek önleyici tedbirler geliştirdik. Performans izleme mekanizmalarımız sayesinde İSG süreçlerimizi sürekli olarak iyileştirdik.

» İSG Kurulu ve Komisyon Çalışmaları

2024 yılı boyunca 4 İSG Kurulu toplantısı gerçekleştirdik. Buna bağlı çalışan alt komisyonlarımızdan Sağlık Komisyonu 5, Kaza İnceleme Komisyonu 14 ve Kaza Önleme Komisyonu 2 kez toplandı. Bu yapı sayesinde alınan kararların sahaya aktarılmasını sağladık.

» İSG Hedefleri ve İlerleme Durumu

Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği için gerekli tüm önlemleri alıyor, yasal düzenlemelere tam uyum sağlıyor ve İSG konusundaki başarılarımızı sürdürülebilir kılmak için çalışıyoruz. 2024 yılında gerçekleştirdiğimiz tüm İSG faaliyetlerini, hedeflerimize ulaşma yolunda önemli adımlar olarak değerlendiriyoruz.

İSG Performans Göstergeleri:

PERFORMANS GÖSTERGESİ		2020 DEĞER	2021 DEĞER	2022 DEĞER	2023 DEĞER	2024 DEĞER	2024 HEDEF/ PLAN	2025 HEDEF/ PLAN
İş Kazası Sayısı	İş Esnasında	56	88	104	111	123	-	-
	Diğer	0	0	0	0	0	0	0
İş Günü Kaybı	İş Esnasında	249	442	622	460	881	-	-
	Diğer	0	0	0	0	0	0	0
İş Kazası Ağırlık Oranı	İş Esnasında	40,97	80,02	99,95	65,64	122,98	< 40	< 40
	Diğer	0	0	0	0	0		
İş Kazası Sıklık Oranı	İş Esnasında	9,21	15,93	16,71	15,84	18,29	< 8	< 8
Risk Denetimleri		288	707	715	825	922	843	843
Yangın Senaryo Testleri		38	41	93	108	131	140	140
Afet ve Acil Durum Tatbikatları		6	48	31	21	24	20	20
İSG Eğitimleri (Çalışan*saat)		6,5	2,6	2,1	2,9	3,9	-	-
İş Hijyeni Ölçümleri		0	390	7	0	940	839	839
Toplam Sağlık Hizmetleri		4190	7025	9446	13408	12923	-	-
Meslek Hastalığı Sayısı				6	2	2	0	0
Milyon Yolcуда Olay Sayısı-CoMET		3,4	3,9	1,9	1,6	2,2	≤ 4	≤ 4



Geleceğe Yatırım

Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm

Metro İstanbul olarak, sadece bugünün ulaşım ihtiyaçlarını karşılamakla yetinmiyor, geleceğin kent içi ulaşımını şekillendirecek sürdürülebilir çözümler üretiyoruz. Ar-Ge, inovasyon ve dijital dönüşüm çalışmalarımızı, teknoloji, verimlilik ve yerli üretim odaklı bir anlayışla sürdürüyoruz.

Ar-Ge yaklaşımımız, teknik iyileştirmelerle sınırlı kalmayıp bilimsel temelli, yenilikçi ürün ve süreçler geliştiren, akademik ve sektörel iş birliklerini içeren çok yönlü bir yapı üzerine kuruludur. Türkiye’de raylı sistemler alanında tescilli Ar-Ge Merkezi’ne sahip ilk ve tek kuruluş olarak, teknolojik kapasitemizi sürekli geliştiriyor ve sektöre katma değer üreten projelere imza atıyoruz.

Dijitalleşme kapsamında veri analitiği altyapımızı güçlendirerek karar alma süreçlerinde etkinliği artırıyor, operasyonel izleme ve bakım sistemlerinde akıllı çözümlerle verimliliği yükseltiyoruz. Kestirimci bakım, dijital ikiz, uzaktan izleme ve mobil ekipman takibi gibi uygulamalarla hem hizmet kalitemizi artırıyor hem de kaynaklarımızı daha etkili kullanıyoruz.

Yerlileştirme çalışmalarısıyla, kritik parça ve sistemleri ulusal kaynaklarla üretmeye odaklanıyor; tedarik güvenliğini sağlarken ülke ekonomisine katkı sunuyoruz. Enerji yönetimi, erişilebilirlik, yolcu konforu ve altyapı güvenliği gibi konularda teknoloji tabanlı çözümler geliştirerek kent yaşamını daha akıllı ve kapsayıcı hale getirmek için çalışıyoruz.

Sürekli gelişim ve yenilikçilik kültürünü tüm iş süreçlerimize entegre ederek, İstanbul'un sürdürülebilir, erişilebilir ve teknolojik bir ulaşım altyapısına kavuşması için kararlılıkla ilerliyoruz.

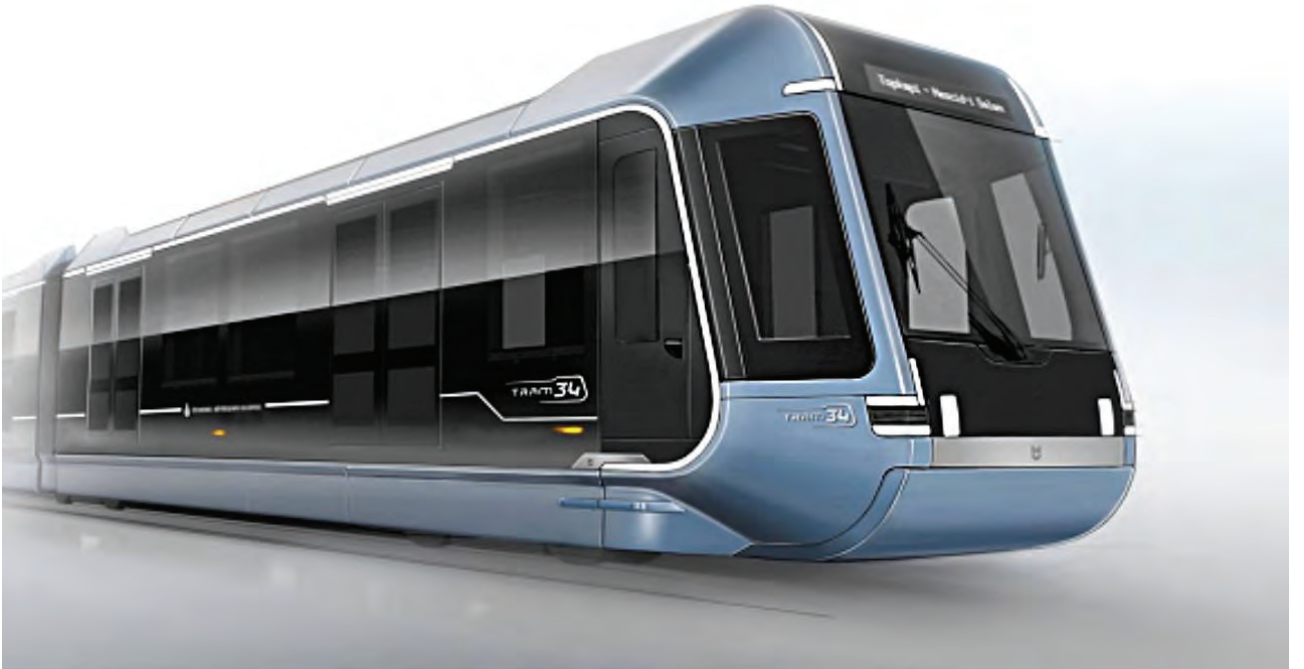
Ar-Ge: Yenilikçi ve Yerli Çözümler

Ar-Ge faaliyetleriyle yerli teknoloji üretimini güçlendirerek yenilikçi, sürdürülebilir ve maliyet etkin çözümler geliştirip, Türkiye'nin raylı sistemler sektöründeki liderliğini pekiştirmeyi hedefliyoruz.

Yeni Nesil Raylı Sistem Aracı: TRAM34

İstanbul'un modern ulaşım ihtiyaçlarını karşılamak için geliştirdiğimiz TRAM34, hem tramvay hem de hafif metro olarak kullanılabilen, çift yönlü özelliği ile öne çıkıyor. Metro İstanbul'un işletme, bakım ve tasarım alanlarındaki birikiminden güç alarak geliştirdiğimiz proje, endüstriyel tasarım, mühendislik analizleri, prototip üretimi ve test aşamalarını başarıyla tamamladı.

Aracın tasarım, modelleme, analiz, imalat, kontrol ve test süreçlerinde karmaşık ve özgün birçok mühendislik çalışması yapıldı. Gövde imalatı başlayan ve 2026 yılında raylarla buluşması hedeflenen TRAM34'ün yüksek konfor, stabilite ve güvenlik standartlarıyla İstanbul'un kent içi ulaşımına değer katmasını hedefliyoruz.



Yerleştirme Çalışmaları

İşletme maliyetlerini düşürmek, tedarik sürelerini kısaltmak, yerli sanayiye desteklemek ve ekipmanların emre amadeliliğini artırmak amacıyla gerçekleştirdiğimiz yerleştirme projelerimiz:

- » **Bombardier Tramvay Araçları Yerli Klima Üretimi:** Yerli sanayiye desteklemek ve alternatif tedarik kaynakları oluşturmak amacıyla Bombardier tramvay araçları için yerli bir firma ile iş birliği yaparak 2 adet yolcu kliması üretimi gerçekleştirdik. Bu iş birliği sayesinde alternatif bir tedarikçi ile klima performansında iyileşme sağladık. Üretilen klimaların araçlara kurulumunu yaptık.
- » **Yolcu Klima Kondanser Motor Pervane Yerleştirilmesi:** T1 Hattı'nda kullanılan BTA1 araçlarında yolcu klima kondanser fan motoru pervanelerinde çatlamalar meydana gelmesi nedeniyle motor arızaları yaşandı ve klima üniteleri servis dışı kaldı. Soruna çözüm bulmak amacıyla pervaneleri yerleştirdik. Böylece yüksek maliyetli ve uzun tedarik süreli orijinal pervaneler yerine yerli üretim pervaneler kullanarak kondanser motoru pervane problemini ortadan kaldırdık ve ekipmanın çalışma ömrünü uzattık.
- » **Pantograf Esnek Şaft:** M4 Hattı Maltepe bakım alanında, arıza ve ağır bakım sürecinde oluşabilecek pantograf esnek şaft ihtiyacını gidermek amacıyla yerli üretim yaptık. M4 Hattı'nda kullanılan 36 adet CAF metro treninde pantograf esnek şaft ihtiyacı ortaya çıkınca, üretici firmadan yüksek fiyatla temin edilen bu parçayı yerli bir firmadan daha uygun fiyatla ürettik ve test ederek kullanıma aldık.
- » **Fren Diski Yerleştirme:** M4 Hattı'nda kullanılan CAF araçlarının fren disklerini değiştirme ihtiyacına yönelik olarak, orijinal ürün yerine yerli piyasadan fren disk tedarik etmek amacıyla yerleştirme çalışmaları yaptık. Yüksek maliyetli yurt dışı tedariki yerine yerli üretim ile daha uygun fiyatlarla tedarik sağladık.
- » **Fren Balatası Yerleştirme:** T5 Hattı'nda bulunan 30 adet DTA aracı için kullanılan Cosid marka fren balatalarını yerleştirmek amacıyla incelemeler yaptık ve numune imalatı gerçekleştirdik. Ürettiğimiz numuneleri araçlarda test ettik.
- » **İletişim Tabanlı Tren Kontrolü (Communication Based Train Control- CBTC):** M1 Hattı'nda geliştirilen yerli CBTC sinyalizasyon sistemi ile sefer aralığını 90 saniyeye indirerek yolcu kapasitesini mevcudun 2 katına, 34.000 kişiye çıkarmayı hedefliyoruz. Tescil başvurusu yapılan yerli yazılım ile yurt dışı bağımlılığını da ortadan kaldırıyoruz.

Metro İstanbul-Schaeffler İş Birliği

M7 Hattı Aks Rulman Bakım Merkezi'nde 2024 Ocak ayında başlatılan Metro İstanbul-Schaeffler iş birliğinin amacı, Metro İstanbul'un aks rulmanlarına yapılan bakımları sertifikalandırarak hizmeti daha ileriye taşımaktır. Şirkete ve kent içi raylı sistem işletmelerine bakım, arıza ve danışmanlık kapsamında öncülük ettik. Bu iş birliği ile bakım hizmet kalitemiz artırıldı, personel farkındalığı yükseltildi, arıza ve hasarların azalması ile emre amadelik konusunda kazanımlar sağladık.



Liberya Monrovia Şehir İçi Ulaşım Projesi

Liberya'da raylı sistem ve alternatif ulaşım çözümleri için işletme ve bakım çalışmaları da dâhil olmak üzere proje, tasarım ve müşavirlik hizmetleri sunulması için anlaşma sağladık. Bu iş birliği kapsamında USKOM firması ile ortak çalışmalar yürüteceğiz.



Devam Eden Ar-Ge Projelerimiz:

- » İletişim Tabanlı Tren Kontrolü (Communication Based Train Control) Sinyalizasyon Sistemi Geliştirme Projesi
- » TRAM34 Üretim Projesi
- » Tramvay Tekerlek Flanş Ölçümü Projesi
- » Ray Aracı Geliştirme Projesi
- » Büyükşehirlerde Verimli, Güvenli, Emniyetli ve Sürdürülebilir Ulaşım için Akıllı, Bağlantılı ve Otonom Araç ve Enerji Sistemleri
- » Kent İçi Raylı Ulaşımında Optimizasyon Tabanlı Makinist Görevlendirme Yaklaşımı ve Yazılımının Geliştirilmesi
- » İstasyonlardaki Dağıtık UPS Sistemlerinin Akü Arıza, Kontrol ve İşlevsellik Takibi İçin Kontrol Sistemi
- » Yürüyen Merdiven Zincirlerinde Ömür Artırımı Odaklı Yeni Bir Yağlama Sistemi Geliştirilmesi
- » Raylı Sistemlerde Optimum Hız Profili İçeren Enerji Geri Kazanımı Odaklı Araç Üstü Hibrit Depolama Sistemi Entegrasyonunun Optimum Boyutlandırma Stratejisinin Geliştirilmesi
- » Yürüyen Merdivenlerde Kestirimci Bakıma Yönelik Kontrol Sistemi Tasarımı Projesi
- » Tramvay Araçlarının Kurplarda Raya Uyguladıkları Yüklerin Karşılaştırmalı Analizi Projesi

İnovasyon: Sürekli İyileştirme Kültürü

Metro İstanbul'da iş süreçlerinde verimliliği artıran ve sürdürülebilirliği destekleyen bir inovasyon kültürü benimsiyoruz. Bu kültür, çalışanların katılımını teşvik ediyor, yenilikçi fikirlerin iş süreçlerine entegre edilmesini ve sürekli iyileştirmeyi hedefliyor.

Öneri Sistemi

Çalışanlarımızın yenilikçi fikirlerini iş süreçlerimize entegre etmememize olanak tanıyan öneri sistemi, verimliliğin artmasına, israfın önlenmesine, enerji tasarrufu, iş sağlığı ve güvenliği, operasyonel verimlilik ve sürdürülebilirlik gibi alanlarda iyileştirmeler yapılmasına olanak tanıyor. 2024 yılında 574 öneri alarak, bunlardan 83'ünü uygulama sürecine geçtik ve pek çoğunu hayata geçirdik. Bu sistem, çalışan katılımını teşvik ederek sürekli iyileştirme kültürümüzün temel taşlarından biri olmaya devam ediyor.

M3 Hattı Sefer Optimizasyonu

M3 Bakırköy-Kayaşehir Metro Hattı'nın 3. etabının açılmasıyla yolcu yoğunluğumuz arttı. 12'li dizi trenle Kayaşehir Merkez ve Bakırköy Sahil istasyonları arasında yapılan seferlerimizde, yeni etabın açılışı sonrası pik saatlerde oluşan yoğunluğunu yönetmek için çift işletme yapısına geçtik. Yeni yapıda pik saatlerde Kayaşehir Merkez ve Bakırköy Sahil istasyonları arasında 8 adet 4'lü dizi trenle 11 dakikalık sefer aralığı ile çalışmaya başladık. Kirazlı ve Metrokent istasyonları arası 4'lü dizi ile 5,5 dakikalık sefer aralığı ile ring seferleri oluşturduk. Yapılan bu optimizasyon sayesinde yolcu memnuniyetimiz arttı.



Enerjisiz Bölgede Klimanın Devreye Girme Süresinin Azaltılması

T5 Eminönü-Alibeyköy Hattımızda enerjisiz bölgelerde araç geçişlerinde klimaların devreden çıkması sorununu çözdük. Bu revizyonumuz ile klimaların tekrar devreye girme süresi 180 saniyeden 30 saniyeye indi ve yolcu konforunu artırdık.



Sabit Ray Yağlama Ünitesi Kurulumu

T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattımızda, muhtelif bölgelerde ray-teker temasına bağlı aşınmaları ve sürtünmeyi azaltmak için 6 adet sabit ray yağlama ünitesi kurduk. Bu çalışma ile işletme risklerini ortadan kaldırarak yolcu güvenliğini artırdık, gürültü kirliliğini azalttık ve araç üstü yağlama sistemine destek sağladık.

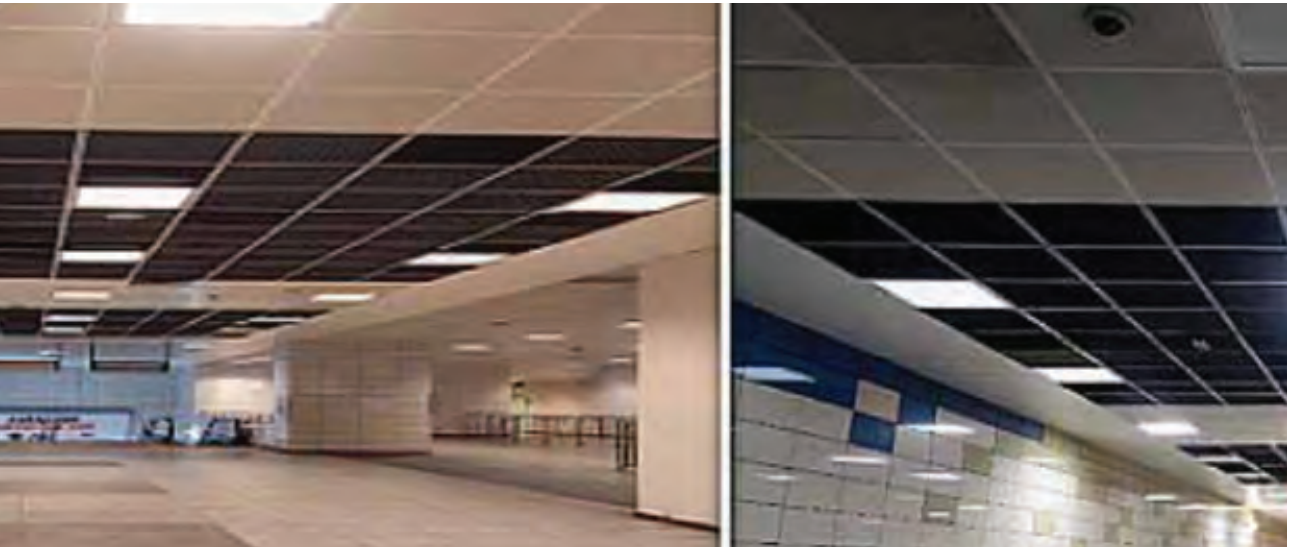


Yürüyen Merdivenlerin, Zincirli Tahrik Sistemine Dönüşümü

M2 Yenikapı-Seyrantepe-Hacıosman Metro Hattımızın Şişli ve Osmanbey istasyonlarında bulunan 12 adet yüksek seyir mesafeli yürüyen merdivenin zincirsiz tahrik sistemini zincirli tahrik sistemine dönüştürdük. Kullanılan ekipmanın artık imalatı yapılmadığı için, bu değişimle 12 ekipmandan birinin mevcut zincirsiz tahrik sistemini revizyon sonrası zincirli tahrik sistemine çevirdik ve diğer 11 ekipman için 1 adet yedek zincirsiz tahrik sistemi bulundurulmasını sağladık.

LED Aydınlatma Dönüşümü

M1, M2, M3, M5, M6, M7, T1 ve T4 hatlarında çalışan araçların aydınlatma sistemlerinde floresan ampuller yerine LED teknolojisi kullanarak arıza sıklığını azalttık ve enerji maliyetlerini düşürdük. Yolcu hareketine bağlı otomasyonlu armatürler sayesinde %48 enerji tasarrufu sağladık; hareket sensörlü armatürlerle bu oranın %70'e çıkmasını hedefliyoruz. Bu dönüşüm ile önemli ölçüde enerji tasarrufu sağlıyor ve sera gazı emisyonlarımızı azaltıyoruz.



Yürüyen Merdiven Zincirlerinde Ömür Artırım Odaklı Yağlama Sistemi Geliştirilmesi

Mevcut fırçalı tip yürüyen merdiven yağlama düzeninde basamak zinciri baklalarında asıl yağlanması gereken noktalar endirekt olarak yağlanıyor. Bu modelde kullanılan yağın viskozitesi yüksek olduğu için etkisi azalıyor ve dış kir toplama etkilerine açık olduğundan tıkanan hedef noktalara ulaşması zorlaşıyor.

Yürüyen Merdiven Zincirlerinde Ömür Artırım Odaklı Yağlama Sistemi Geliştirilmesi projemiz ile bu olumsuz durumları ortadan kaldırdık ve daha efektif bir model sağladık. Bu çalışmamız için Türk Patent ve Marka Kurumu'na patent başvurusunda bulunduk.

Yürüyen Merdivenlerde Kestirimci Bakım, Kontrol Sistemi Tasarımı Projesi

Proje kapsamında 1.939 yürüyen merdivende arızaların oluşmadan önce tespit edilmesine yönelik yerli bir kontrol sistemi tasarlayacağız. Arızanın oluşabileceği kritik bölgelere ilave sensör ve ölçüm cihazları ekleyecek, bu cihazlardan alınan verilerin değerlendirileceği bir modül oluşturacağız. Projeyi TÜBİTAK Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi (BİLGEM) ile iş birliği içinde gerçekleştireceğiz.

Yolcu Bilgilendirme Sistemi Ekranları Panel Değişimi ve Entegrasyonu

M3 Bakırköy-Kayaşehir Hattı'nda Kirazlı, İkitelli Sanayi, Mahmutbey ve Yenimahalle istasyonlarımızda kullanılan yolcu bilgilendirme ekranlarını yeniledik. Ekranlara endüstriyel PC takarak devreye aldık. Yenilenmeye devam eden istasyonlarımızla birlikte yolcu deneyimi, kalite ve konforu artırdık.



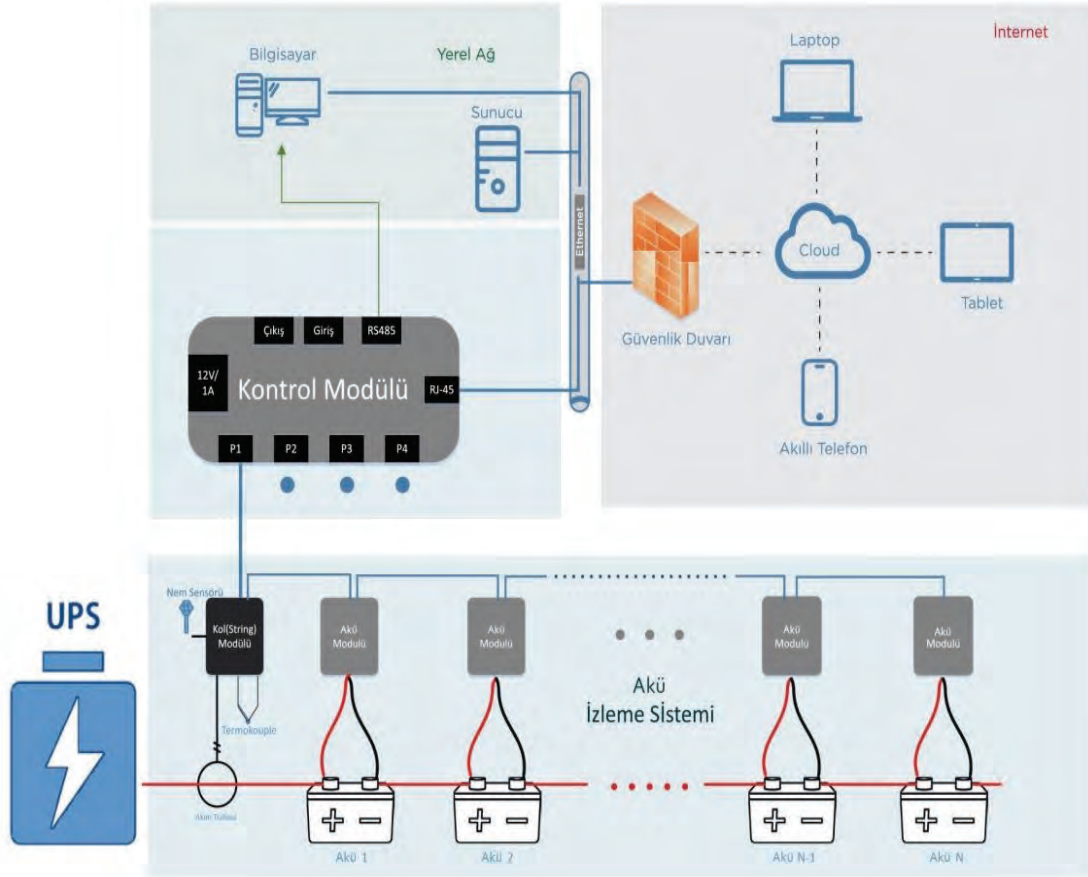
M5 Hattı Araç İçi USB Priz Revizyonu

Behiç Erkin Yerleşkemizde, yolcuların erişilebilirliğini ve memnuniyetini artırmak amacıyla bir revizyon çalışması yaptık. Bu kapsamda M5 Üsküdar-Samandıra Hattımızda çalışan 150 adet metro aracına toplam 300 adet priz monte ederek 600 yolcunun aynı anda akıllı cihazlarını şarj edebilmesini sağladık.



M5 Hattı Enerji İzleme Sisteminin Kurulması ve Yazılım Entegrasyonu

M5 Üsküdar-Samandıra Metro Hattımızın Üsküdar-Dudullu istasyonları dâhil 14 istasyonunda gerçekleştirdiğimiz çalışmada, CER, iç ihtiyaç, aydınlatma, havalandırma, yürüyen merdiven ve UPS-BCB ekipmanlarını besleyen enerji kaynaklarına analizör montajlarını yaptık. Montajlanan cihazlardan alınan verileri sisteme tanıtarak yazılım entegrasyonunu sağladık. Bu sistem sayesinde Enerji Bakanlığı tüketim raporlamalarını, tasarruf çalışmalarını, hedef karnelerini hazırlamayı, tüketim bilgilerini doğrulamayı ve hat bazlı tüketimleri yük profillerine göre ayrıştırmayı mümkün hâle getirdik.



M5 Hattı Yürüyen Merdiven Eşleşme (Match) İşlemi

M5 Üsküdar-Samandıra Metro Hattı istasyonlarımızda uzamış basamak zincirlerinde 9 adet eşleşme (match) işlemi gerçekleştirdik. Bu çalışma ile üniteleri devreye aldık ve zincir yedek parçasından tasarruf sağladık.

Metrobüs Hattında Yeşil Dönüşüm ile Tam Yol İleri

Türkiye'nin en köklü ulaşım markası İETT ve toplu taşımacılığın genç, modern ve teknolojik yüzü Metro İstanbul güçlerini birleştirerek günde 1 milyon yolcuya hizmet veren metrobüs hattında yeşil dönüşüm için harekete geçti.

Çevreci, yüksek teknolojilerle donatılmış 420 yolcu kapasiteli, %100 elektrikli yeni nesil ART aracının test sürüşünde İBB Başkanı Ekrem İmamoğlu'na Eyüpsultan Belediye Başkanı Mithat Bülent Özmen, Avcılar Belediye Başkanı Utku Caner Çaykara, İBB Başkan Danışmanı Ertan Yıldız, İETT Genel Müdürü İrfan Demet ve Metro İstanbul Genel Müdürü Dr. Özgür Soy eşlik etti.



Tekerlek Ölçümü

T1 Kabataş-Bağcılar Tramvay Hattı'nda kullanılan tramvay araçlarının tekerlek durumunu hassas bir şekilde takip etmek amacıyla yeni bir teknoloji yatırımı yaptık. Tekerlek Ölçümü cihazı sayesinde tekerleklerdeki aşınma ve deformasyonları düzenli olarak ölçüyor ve olası sorunları önceden tespit ediyoruz. Bu uygulama, bakım süreçlerini daha verimli hâle getirirken tekerlek değişimlerini optimize ederek enerji tasarrufuna katkı sağlıyor ve güvenlik standartlarımızı yükseltiyor.

Behiç Erkin Yerleşkemizde yürüttüğümüz çalışmalarda ise M5 Üsküdar-Samandıra Metro Hattımızda kullanılan toplam 21 trenin tekerlek profillerini lazer cihazlarla ölçtük ve grafikleri doküman olarak kaydettik. Bu çalışma ile işletme güvenliğini ve yolcu konforunu artırdık.

Metro İstanbul ve Akademisyenlerden "Raylı Sistemlerde Yapay Zekâ ve Alternatif Enerji Çalıştayı"

Türkiye'de kent içi raylı sistemler sektörünün lider markası olarak Metro İstanbul, 20 akademisyenin katılımıyla Raylı Sistemler Teknoloji Çalıştayı düzenledik. Çalıştayda akademik bilgiler ile saha deneyimimizi bir araya getirerek "Yapay Zekâ" ve "Alternatif Enerji ve Güç Sistemleri" temalarını ele aldık.

Dijital Dönüşüm: Akıllı ve Verimli Ulaşım

Metro İstanbul olarak, dijital dönüşüm ile ulaşımı daha akıllı, verimli ve sürdürülebilir hale getirerek yenilikçi teknolojilerle yolcu deneyimini zenginleştirmeyi hedefliyoruz.

Dijital İkiz

İnşaattan işletmeye sorunsuz geçişi sağlamak, maksimum operasyonel verimliliği artırmak, proaktif çözümler sunarak mükemmel yolculuk deneyimini sürdürülebilir kılmak ve tasarruf sağlamak amacıyla dijital ikiz projemizi hayata geçirdik. Pilot uygulamamızı gerçekleştirdiğimiz M7 Yıldız-Mahmutbey Metro Hattımızın Çırcır İstasyonu'nun üç boyutlu modellemesini tamamladık. SCADA ve sinyalizasyon sistemlerinden gelen verileri bu modelle bütünleştirdik.

Dijital İkiz sayesinde istasyonlarımızı tek bir planda yönetiyor ve analiz ediyoruz. Ekipmanda oluşan sıra dışı hareketliliği tespit ederek önleyici müdahale sağlıyoruz. Olası bir arıza durumunda bakım-onarım ekiplerimiz arızayı sistem üzerinden görüntüleyebiliyor; böylece ekiplerimiz ne yapacağını bilerek olay yerine ulaşıyor. Bu sayede zamandan, kağıt kullanımından ve iş gücünden tasarruf ederek karbon nötr hedefimize katkı sağlıyoruz.



Dijital Denetim Sistemi (DDS)

Denetim ve kontrol süreçlerinin etkin yönetimi, operasyonel verimliliğin artırılması ve sürekli gelişimin sağlanması amacıyla Dijital Denetim Sistemi'ni (DDS) hayata geçirdik. Yıl içinde performans yönetimini de sisteme entegre ederek kapsamı genişlettik. Unvan bazlı personelin görev tanımlarına göre yapması gereken denetimleri sisteme tanımlayarak, görev takibini dijitalleştirdik. Offline çalışma özelliğiyle kesintisiz denetim sağladık.

2024 içinde yapılan geliştirmelerle denetim güvenilirliğini artırdık. GPS kaydı zorunluluğu getirilerek denetimlerin doğruluğunu sağladık. RFID entegrasyonu ile istasyonlardaki tüm alanların denetimi zorunlu hale getirirken, ekipman ve demirbaş denetimlerini etkinleştirdik.

Denetimlerde tespit edilen olumsuzlukların, görsel olarak belgelemesi ile sorunların daha hızlı çözülmesine olanak sağladık. Detaylı raporlama ile yöneticilerin veriye dayalı kararlar almasını hedefledik.

Personel performansının objektif olarak değerlendirilmesi amacıyla unvan bazlı performans karneleri oluşturduk. Bu karneler, personelin yaptığı denetimler ve sorumlu olduğu alanlardaki performans göstergelerini içeriyor, hedeflere göre gerçekleşme oranları kişisel performans skorunu oluşturuyor. Yönetici performansı denetimlerden, diğer personelin performansı ise denetim sonuçlarına göre hesaplanıyor. Ayrıca, sistem üzerinden eklenen formlarla personel bazında yetkinlik değerlendirmesi de yapılabiliyor.

SCADA Big Data & Mobil Ekipman Takip Sistemi (METUS)

SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) sistemleri, sensörlerden ve makinelerden gelen verileri toplayarak merkezi bir sistemde işliyor ve operatörlerin sistemleri izleyip kontrol etmesine olanak tanıyor. Big Data ise büyük, karmaşık ve hızlı üretilen verilerin yönetilmesini ve analiz edilmesini sağlıyor. SCADA Big Data sistemleri, büyük miktarda veriyi gerçek zamanlı olarak topluyor, farklı formatlardaki verileri işliyor ve analitik yöntemlerle sistem performansını artırıyor.

2018 yılı teknolojisine uygun olarak Elastic Stack (Logstash, Elasticsearch, Kibana) üzerine kurulu eski sistemde veri hacmi arttıkça sürekli fiziksel makine ekleme gereksinimi ortaya çıkıyordu. SCADA Big Data projesi kapsamında 8 hat üzerinden sinyal verilerini alıyor ve raporlama çalışmaları yürütüyoruz. Zaman içinde bazı hatlarda haberleşme sorunları yaşanıyor ve bu durum veri kaybına neden olabiliyor. Ortalama bir hattan 10 milyon veri alıyor ve ekipman ayrıştırması yaparak raporluyoruz.

SCADA Big Data Projesi ile kesintisiz ve doğrulanmış veri akışı sağlıyoruz. Performans artışı, maliyet düşüşü ve güvenlik iyileştirmelerini hedefliyoruz. Bununla birlikte proje, kestirimci bakım faaliyetleriyle iş süreçlerinin optimizasyonunu sağlıyor. SCADA sistemleri sayesinde enerji tüketimini izliyor ve optimize ediyor, operasyonel verimliliği artırıyoruz. 30 saniyelik gecikmelerle kesintisiz veri akışı sağlıyor; yapay zeka modellemesi, dijital ikiz uygulamaları, 6 Sigma, SMS Bilgilendirme Sistemi ve METUS ile entegrasyon çalışmalarını sürdürüyoruz.



Görme Engelliler için Kapalı Alan Navigasyonu

Engelli yolcularımıza daha rahat, konforlu ve erişilebilir ulaşım imkânı sağlamak amacıyla Metro İstanbul'un kurumsal mobil uygulaması üzerinde bir proje geliştirdik. M2 Hattı'nda pilot uygulamasına başladığımız bu proje ile görme engelli yolcularımıza istasyon girişinden trene ulaşana kadar navigasyon hizmeti sağlıyoruz. İnternet erişiminin olmadığı bölgelerde çalışabilen bu sistem ile engelsiz yaşama destek sağlıyor ve yolcu memnuniyetimizi artırıyoruz.

Loadcell Projesi

Peron bölgelerinde ve araç içinde yaşanan yolcu yoğunluklarının önüne geçmek ve İstanbullulara mükemmel yolculuk deneyimi sunmak amacıyla M7 Yıldız-Mahmutbey Metro Hattı'nda Loadcell Projesi başlattık.

Proje kapsamında trenlerde vagon içi yük ağırlıklarını ölçüyor ve bu verileri Yolcu Bilgilendirme Sistemi veya ilave LED ekranlar aracılığıyla istasyonlara yansıtıyoruz. Böylece yolcuların peronda ve tren içinde dengeli dağılımını sağlıyor ve yolcu kapasitesini artırmayı hedefliyoruz.

Yönetim Sistemi Entegrasyonu (Quality Document Management System - QDMS)

Ocak 2024'te başlattığımız QDMS Entegre Yönetim Sistemi çalışması, süreçlerle yönetim ve yönetim sistemlerinin entegre yürütülmesi açısından kritik öneme sahip. Çalışma ile süreçlerle dokümanların ilişkisini kuruyor, denetim, düzeltici faaliyetler, riskler ve önerileri etkin ve entegre bir şekilde yönetiyoruz. Entegrasyon aşamalarında şu modüller uygulanıyor:

- » Doküman yönetim modülü ile bilgi ve dokümanları merkezi bir yapıda yöneterek kurumsal verimliliği artırıyoruz. 10.000'den fazla dokümanı QDMS'e aktararak süreçlerle ilişkilerini kurduk.
- » Denetim modülü ile iç ve dış denetim süreçlerini planlama, takip ve raporlama süreçlerini daha etkin hâle getiriyoruz. 2024 yılında 5S denetimleri, süreç olgunluk değerlendirmesi ve iç tetkikler olmak üzere 431 denetimi QDMS modülünde gerçekleştirdik.

- » Düzeltici faaliyet modülü ile tespit edilen uygunsuzlukların kök nedenine inerek etkili aksiyonlar alıyoruz. 1.000'e yakın uygunsuzluğun tekrar yaşanmaması için kök neden ve aksiyon yönetimini sağladık.
- » Aksiyon yönetim modülü ile toplantı yönetimi, kurul-komisyon yönetimi ve paydaş araştırmaları sonucunda belirlenen aksiyonları sistematik olarak yönetiyoruz. 2024 itibarıyla 1.010 aksiyon tanımladık ve 632 aksiyonu tamamladık.
- » Risk yönetim modülü ile risklerin belirlenmesi, analizi ve kontrolü için gerekli altyapıyı oluşturduk. Kurumsal riskler, süreç riskleri ve çevre riskleri olmak üzere 132 riski yönettik.
- » Öneri sistemi modülü ile çalışanlarımızın görüş ve önerilerini değerlendirerek katılımcı bir yönetim anlayışını destekliyoruz. Çalışanlarımızdan gelen 1.000'den fazla öneriyi bu modül ile etkin bir şekilde yönetiyoruz.
- » Bu entegrasyon sayesinde iş süreçlerimizin bütünleşik bir yapıya kavuşmasını sağladık, şirketin operasyonel verimliliği, kalite yönetimi ve kurumsal sürdürülebilirlik hedeflerine önemli bir katkı sunduk.



Personel Devam Kontrol Sistemi (PDKS)

Geliştirdiğimiz Personel Devam Kontrol Sistemi (PDKS), Türkiye genelinde yaygınlaşarak önemli bir başarı elde etti. İlk olarak Yalova ve Bakırköy Belediyelerine satışı ve entegrasyonu gerçekleştirilen sistem, İstanbul Bilişim ve Akıllı Kent Teknolojileri A.Ş. (İSBAK) ile yapılan iş birliğiyle daha geniş bir kullanıcı kitlesine ulaştı. İstanbul içi ve dışı satışlarla Metro İstanbul'a gelir sağlayan bu protokoller, kurumumuzun finansal sürdürülebilirliğine katkıda bulunuyor.



İBB Wi-Fi Kurulumu

Yolcu konforunu artırmak amacıyla M4, M7 ve M8 metro hatlarındaki tüm trenlerde ücretsiz Wi-Fi hizmeti sunmak için kapsamlı bir altyapı çalışması gerçekleştirdik. Bu kapsamda, M4 Hattı'nda 144, M7 Hattı'nda 80 ve M8 Hattı'nda 40 olmak üzere toplam 264 metro aracımıza İBB Wi-Fi internet altyapısı kurduk. T1, T4 ve T5 tramvay hatlarında da ücretsiz internet erişimi sağlanabilmesi için gerekli modem kurulumlarını tamamlayarak yolcularımıza kesintisiz Wi-Fi hizmeti sunuyoruz.



Toplumsal Gelişime Katkı

Topluma hizmet etme sorumluluğunu yalnızca ulaşım sağlamakla sınırlamayan bir kurum olarak; İstanbul'un sosyal yaşamına değer katacak faaliyetleri de görevimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz.

Raylı sistem işletmeciliğimizin sunduğu etki alanını, çevre, çocuk, kültür-sanat, spor ve toplumsal cinsiyet eşitliği başlıklarında yürüttüğümüz sosyal sorumluluk projeleriyle genişletiyor; kente yalnızca raylarla değil, sosyal değerlerle de bağ kuruyoruz. İstanbul halkının yaşam kalitesini artırmak, toplumsal hayata aktif katılımı teşvik etmek ve özellikle çocuklara yönelik farkındalık projeleri geliştirmek bu doğrultuda önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Raylı sistem altyapımızı yalnızca bir ulaşım ağı olarak değil, aynı zamanda toplumsal buluşmaların ve etkileşimin merkezi olarak görüyoruz. Bu anlayışla, istasyonlarımızı, yerleşkelerimizi ve güzergâhlarımızı kültür-sanat etkinliklerinden çocuk tiyatrolarına, açık hava gösterimlerinden spor buluşmalarına ve geleneksel değerleri yaşatan faaliyetlere kadar birçok sosyal etkileşime ev sahipliği yapan alanlara dönüştürüyoruz. Çocukların metro sistemlerini eğitici ve keyifli etkinliklerle keşfetmelerini, kültürel değerlere temas etmelerini ve sporu günlük yaşamlarının bir parçası haline getirmelerini destekliyoruz. Bununla birlikte, kent sakinlerini bir araya getiren iftar buluşmaları, özel gün anmaları, sinema gösterimleri ve mahalle etkinlikleriyle şehirde dayanışma kültürünün güçlenmesine katkı sağlıyoruz.

Metro İstanbul olarak, raylı sistemlerin İstanbul'un yalnızca fiziksel değil, sosyal altyapısının da taşıyıcısı olduğuna inanıyor; geleceğin daha kapsayıcı, yaşanabilir ve kültürel olarak zengin bir kent olması için toplum yararına değer üreten projeleri kararlılıkla sürdürmeye devam ediyoruz.

Sömestir Etkinlikleri

Bu yıl 4.'sü düzenlenen sömestir etkinlikleri kapsamında 22 Ocak-2 Şubat tarihleri arasında, Esenler ve Esenkent Yerleşkelerimizde 745 çocuk ve 499 ebeveyn ile bir araya geldi. Hafta içi her gün gerçekleşen etkinliklerde 7-11 yaş arasındaki çocuklar; bisiklet eğitimi, karikatür atölyesi, ritimli masal atölyesi, origami atölyesi, kar küresi yapımı, film gösterimi ve yerleşke turlarına ücretsiz olarak katıldı.



Metro İstanbul Yaz Okulu

2024 yılında 3. kez düzenlenen "Metro İstanbul Yaz Okulu" etkinliğimizde çocuklara ve ebeveynlerine Esenler Yerleşkemizde unutulmaz deneyimler yaşattık.

1 Temmuz-23 Ağustos tarihleri arasında gerçekleşen etkinliklerde, 6-9 ve 10-12 yaş gruplarına yönelik 2'şer haftalık 4 dönemden oluşan programlarda 400 çocuğa; robotik kodlama, aikido, bilim deney atölyesi, atletizm, karikatür, origami, M-Çiftçi, Metro İstanbul Çocuk Korosu, Metro Öğreniyorum, geri dönüşüm atölyesi, yangın bilinçlendirme eğitimi, badminton, voleybol, basketbol, bilim otobüsü ve çocuk hakları eğitimi ile ileri dönüşüm sanat atölyesi eğitimleri verdik.

Çocukların yanı sıra toplam 336 ebeveyn için de toprak saksı atölyesi, yangın bilinçlendirme eğitimi, ebru atölyesi ve yüz yogası eğitimleri vererek seminerler düzenledik.



Metro İstanbul Yaz Okulu Sertifika Töreni

3. Metro İstanbul Yaz Okulu sonrasında 27 Ağustos'ta mezuniyet törenimizi gerçekleştirdik. İBB Prof. Dr. Adem Baştürk Kültür Merkezi'nde İBB Ulaşım Grubu Başkanı ve Metro İstanbul Genel Müdürü Dr. Özgür Soy ve şirket üst yönetimi ev sahipliğinde, çocukların ve ailelerinin katılımı ile düzenlenen törende 400 öğrencimize sertifikalarını takdim ettik.



2024 Yılında 962 Öğrenci Ağırladık

Raylı sistemlere ilgi duyan çocuklar ve gençler için çeşitli okul gezileri düzenlendik. Bu kapsamda; İstanbul Sanayi Odası ile iş birliği yapılarak Mesleki ve Teknik Anadolu liselerine giden öğrencilere yerleşkelerimizde ev sahipliği yaptık. Esenler, Alibeyköy, Seyrantepe, Behiç Erkin Yerleşkesi ve M2 Hattı Haciosman İstasyonu Kumanda Merkezi'nde öğrencileri ağırladık.

2024 yılında, 4 üniversite, 12 lise, 4 ilkokul ve 2 anaokulu olmak üzere toplam 36 okuldan 962 çocuk ve gencimizi ağırladık. Öğrenciler; Ar-Ge Merkezi'nde raylı sistemler için geliştirilen yenilikçi teknoloji projelerini yerinde inceleyerek mühendislerden bilgi aldı. Atölyelerde, trenlerin bakım alanlarını gezip, bojiden kuplaja, CER motorlara kadar birçok parçayı ve sistemi yakından inceleyen öğrencilerimiz, İstanbulluların güvenli ve konforlu yolculuk yapmasını sağlayan kumanda merkezlerini keşfettiler.



Liseler Arası 3. Raylı Sistem Araçları Yarışması

Metro İstanbul, bu yıl 3'üncüsü düzenlenen Beşiktaş Sakıp Sabancı Anadolu Lisesi Raylı Sistem Yarışması'na ev sahipliği yaptı. Esenler Yerleşkesi'nde gerçekleşen etkinlikte, İstanbul'daki çeşitli liselerin öğrencilerinden oluşan takımlar tasarladıkları araçlarla 19 Ekim'de deneme sürüşleri gerçekleştirdi. 20 Ekim'de ise deneme sürüşünün ardından yapılan yarışmada kazanan yarışmacılara ödülleri takdim ettik.



Açık Hava Sinema Günleri

9 Temmuz-22 Ağustos tarihleri arasında Açık Hava Sinema Günlerimizin 4.'sünü gerçekleştirdik. Esenler Yerleşkemizde Salı ve Perşembe akşamları ücretsiz gerçekleştirdiğimiz etkinliklerde 14 film beyaz perdeye yansıdı. 7'den 70'e, 23.000'i aşkın izleyici ile buluştuğumuz yaz sinema gecelerinde sinemaseverlere patlamış mısır ve içecek ikramlarımızla yazın keyfini kampüslerimizde yaşattık.



23 Nisan Coşkusu

23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı coşkusu bu yıl da İstanbul'un metrolarına taşındı. 1.015 araç ve 234 istasyonumuzu Ata bayrakları ve yolculuk kurallarının hatırlatıldığı fişlerle süsledik. 23 Nisan'da gün boyu çocukların sesinden kutlama mesajları yayınladık.



23 Nisan Çocuk Resim Sergisi

23 Nisan heyecanı Mayıs ayında da devam etti. 2021 yılından bu yana İstanbullu çocukların 23 Nisan coşkusu yolcularımızla buluşturuyoruz. Bu yıl 4. kez çocukların resimlerinden oluşan bir sergi düzenledik. Bu kapsamda, çocukların çizdiği "İstanbul'da Yeşil Gelecek" temalı resimler, Mayıs ayının 2. haftasından itibaren istasyonlarımızı süsledi.



İstanbul Dijital Sanat Festivali

Dünyanın dört biryanından sanatçı ve eserleri bir araya getiren Dijital Sanat Festivali 2024 kapsamında, Süheyl ve Behzat Uygur kardeşlerin kurucusu olduğu Uygur Gösteri tarafından sahnelenen Neci'nin Dijital Maceraları adlı çocuk tiyatrosuna, 5-12 yaş aralığındaki çocuklardan oluşan ekiplerle katılım sağladık.

Sanat Odaklı Dönüşüm Çalışması

2-5 Mayıs 2024 tarihlerinde düzenlenen Dijital Sanat Festivali kapsamında; Metro İstanbul'un döngüsel ekonomi, sürdürülebilirlik ve sanat odaklı dönüşüm çalışmaları doğrultusunda, kullanılmaz durumdaki çalışan kıyafetlerinden bir ayıcık üretildi. Bu özel çalışmayı M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nın Mecidiyeköy İstasyonu'nda sergileyerek ziyaretçilere çevresel dönüşüm yaklaşımımızı aktardık.



Atatürk Gençliği Gözünden 6 Şubat Sergisi

6-12 Şubat 2024 tarihleri arasında, Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Ataşehir Şubesi gençlerinin katkılarıyla Ünalın Metro İstasyonu'nda "Atatürk Gençliği Gözünden 6 Şubat" sergisine ev sahipliği yaptık. Deprem bölgesindeki öğrencilerin objektifinden yansıyan fotoğrafların yer aldığı sergi, gençlerin gözünden afetin etkilerini sanat yoluyla aktardı.

2024 Avrupa Futbol Şampiyonası'nın Coşkusu Esenler Yerleşkemizde Yaşandı

Esenler'de bulunan Genel Müdürlük Yerleşkemizde halka açık etkinliklerimize bir yenisini daha ekledik. 2024 Avrupa Futbol Şampiyonası'nda Türkiye-Çekya, Türkiye-Avusturya ve Türkiye-Hollanda karşılaşmalarını dev ekranda halkla buluşturduk. Açık havada 7'den 70'e 4.000'i aşkın İstanbullunun kırmızı-beyaz heyecanı tek yürek yaşadığı etkinlikte ücretsiz çay, kahve ve soğuk içecek ikramı yaptık.



Metro İstanbul Esenler Yerleşkemizde Filenin Sultanları için Tek Yürek Olduk

Türkiye A Milli Kadın Voleybol Takımı'nın Paris 2024 Olimpiyatları Yarı Finalinde, İtalya ile karşılaştığı maç, Metro İstanbul Genel Müdürlük Yerleşkemizde dev ekranda yayınlandı. Açık havada 7'den 70'e 1.500'ü aşkın İstanbullunun kırmızı-beyaz heyecanı tek yürek yaşadığı etkinlikte ücretsiz çay, kahve ve soğuk içecek ikramı yaptık.



Buz Pateni Günleri

Bu yıl ilk kez 22 Ocak-16 Şubat tarihleri arasında Esenler Yerleşkemizde ücretsiz Buz Pateni Günleri etkinliği düzenledik. 4 yaş ve üzeri tüm İstanbulluların davetli olduğu etkinlikte 21.367 kişi ağırladık.



Sağlık Ölçüm Noktası

Spor İstanbul iş birliğiyle, M2 Yenikapı-Hacıosman Metro Hattı'nın Hacıosman İstasyonu'nda kurulan Sağlık Ölçüm Noktası sayesinde, yolcuların vücut kitle indeksi ve yağ oranı gibi sağlık verilerine erişimini sağladık. Bu uygulama ile sağlıklı yaşam konusunda farkındalık oluşturmaya hedefledik.

8 Mart Dünya Kadınlar Günü Kutlaması

8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde, İBB Prof. Dr. Adem Baştürk Kültür Merkezi'nde İstanbullu kadınlarla buluştuk. Kadınların yoğun katılım gösterdiği ve ilgiyle takip ettiği program, eğitmen Aslı Leylek'in nefes egzersizi ve yüz yogası ile başladı. Etkinlik, onur konuklarımız Psikiyatr Gülcan Özer'in "Kadın Halleri" ve Uzman Psikolog Emir Erünsal'ın "Ergenlik Halleri" konulu konuşmalarıyla devam etti. Eğitmen Özge Küçükhan'ın kahkaha yogası ile kadınlara eğlenceli anlar yaşattık ve etkinlik sonrasında hediyelerimizi takdim ettik.



Eşit Bakım, Eşit Zihin Yükü Farkındalık Projesi

8-22 Mart 2024 tarihleri arasında Şişli-Mecidiyeköy İstasyonumuzda hayata geçirilen farkındalık projesi kapsamında üç farklı alanda yerleştirme ve afiş uygulamaları gerçekleştirdik:

- » **Yerleştirme Alanı:** Düşünce balonlarıyla dolu bir el arabası üzerinden ev içi gündelik işleri temsil eden "zihin yükü" temalı bir yerleştirme hazırladık. Balonlar üzerinde şu mesajlar yer aldı: "Evi Temizle", "Çocukların Ödevini Kontrol Et", "Fatura Ödemesini Kontrol Et", "Veteriner ile Görüş"
- » **Merdiven Giydirmeleri:** İstasyonlarda bulunan merdiven aralarına "Yükünün Farkında Mısın?", "Farkında Ol #YükOlmasın" gibi söylemlerle giydirmeler yaptık.
- » **Vagon Afişleri:** Hazırlanan afiş tasarımını metro vagonlarının içindeki afiş panolarında sergiledik. Kampanyada #EşitBakımEşitZihinYükü ve #YükOlmasın sloganlarını kullandık.

Metro İstanbul'dan Ramazan Etkinlikleri

» İstasyonlarda Ramazan

Ramazan ayı boyunca çeşitli etkinlikler gerçekleştirdik. Araç ve istasyonlarda iftar saatlerinde, eski Türk filmleri müzikleri eşliğinde iftar anonsları yapılırken aynı anda yolcularımıza, 148 istasyonda 21.000 hurma ve su dağıttık.

2023'te Ramazan ayında ilk kez gerçekleştirilen Hacivat ve Karagöz etkinliğine 2024'te Nasrettin Hoca da katıldı ve 20 gün boyunca M1, M2, M4, M5, M7 ve M8 hatlarında yolculuk kurallarını anlatan özel replikler ile keyifli anlar yaşattı.

» Kadir Gecesi

Son 2 yıldır olduğu gibi Kadir Gecesi'nde, şerbet ve macun dağıtımları ile İstanbul halkına Ramazan'ın kültürel atmosferini yaşatırken, dağıtım noktaları bu yıl Yenikapı, Taksim, Ünalın ve Üsküdar istasyonları oldu.



» İftar Buluşmaları

2019 yılından bu yana Esenler Yerleşkemizde farklı etkinliklere ev sahipliği yapıyoruz. 11-29 Mart tarihleri arasında 3.500 komşumuz ile iftar sofrasında bir araya geldik. İftar öncesi İstanbullulara, yerleşkemizi gezdirdik, Ar-Ge Merkezimizin ve atölyelerimizin kapsını teknik gezilerle halkımıza açtık.



» Avrupa ve Anadolu Yakası'ndaki Muhtarlar ile İftar Buluşmaları

Avrupa ve Anadolu Yakası'ndaki muhtarlarla iftarda bir araya geldik. 13-14 Mart tarihlerinde Esenler Yerleşkemizde, 25 Mart'ta ise Behiç Erkin Yerleşkemizde gerçekleşen iftarlarımıza 35 ilçeden 214 muhtar katıldı. İftar öncesinde muhtarlarımızla yaptığımız gezide atölyede tren bakımlarını, Ar-Ge Merkezi'nde ise geliştirdiğimiz yenilikçi teknolojileri tanıttık.

İftar, Genel Müdürümüz Dr. Özgür Soy ve üst yönetimimizin ev sahipliğinde, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı Muhtarlıklar Şube Müdürü Ali Öztürk'ün katılımıyla gerçekleştirildi.



10 Kasım Anmaları

Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk'ü, vefatının 86. yıldönümünde metro ve tramvay istasyonlarımızda andık. Sabahın erken saatlerinde metro ve tramvaylarımızı kullanan İstanbulluları anonslarla karşıladık; saatler 09.05'i gösterdiğinde trenlerimizi 1 dakikalığına durdurarak saygı duruşu gerçekleştirdik.

Metro İstanbul'un işletmesini yaptığı 18 hatta, 235 istasyon ve 1.015 araçta yapılan anonslarla saygı duruşu gerçekleştirdik ve ardından hep birlikte İstiklal Marşı'nı okuduk.

M8 Bostancı-Parseller Metro Hattı'nın Kozyatağı İstasyonu'nda bulunan, Atatürk'ün tren içinde tasvir edildiği, sanatçı Murat Daşkın'ın "Cumhuriyetin Gözleri" isimli üç boyutlu çalışmasını 10 Kasım anmaları için anma alanına dönüştürdük. Üst yönetimimiz ve çalışanlarımız Kozyatağı İstasyonu'nda hazırlanan alana saat 09.05'te çelenk koyarken, yolcuların katılımıyla saygı duruşu gerçekleştirdik ve İstiklal Marşı'nı okuduk. Eserin yanında oluşturulan kalp şeklindeki platformda, Atatürk'e notlarını yazmak isteyen yolcuların yoğun katılımıyla 10 Kasım anmalarını düzenledik.



İstihdam ve Ekonomik Katkı

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin bir iştirak şirketi olarak faaliyetlerimizi, kentin kaynaklarını verimli ve sürdürülebilir şekilde kullanma anlayışıyla yürütüyoruz. Genişleyen raylı sistem ağıımız ve artan istasyon sayımız doğrultusunda, hizmet kalitesinden ödün vermeden, istihdam olanaklarını sürdürülebilir biçimde artırıyoruz.

2024 yılında bünyemize 340 yeni çalışan katıldı. İstihdamın büyük bölümü, genişleyen hatlarımızda görev alacak tren sürücüleri ve teknik bakım personeline oluşt. Şehrin büyüyen ulaşım ağıyla birlikte, doğrudan ve dolaylı istihdamı artırarak kent ekonomisine katkı sağlamayı sürdürüyoruz.

Verimlilik hedefimiz doğrultusunda, insan kaynağımızı stratejik biçimde güçlendiriyor; teknik uzmanlık, mesleki gelişim ve kapsayıcı istihdam uygulamalarına öncelik veriyoruz. Gençlere teknik alanlarda eğitim ve staj imkânları sağlayarak işe alım süreçlerini destekliyor, kadın istihdamının artırılması ve engelli bireylerin yetkinliklerine göre iş gücüne katılımını destekleme konusunda kararlılıkla ilerliyoruz.

Ayrıca, yolculuk dışı gelir kaynaklarımızı artırmaya yönelik çalışmalarımız sayesinde, finansal sürdürülebilirliğimizi güçlendiriyoruz. Eğitim, danışmanlık, Ar-Ge ve ticari alan yönetimi faaliyetlerinden elde edilen gelirlerin toplam gelir içindeki oranı 2023'te %7,27 iken, 2024'te %10,36'ya yükselerek önemli bir artış gösterdi. Bu artış, kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasını sağlayarak kurumumuzun mali yapısını güçlenmesine katkı sağlıyor.

Yerli üretim ve Ar-Ge faaliyetlerimizle dışa bağımlılığı azaltırken, mühendislik ve üretim kapasitemizi yerel düzeyde geliştirmeye devam ediyoruz. Genişleyen hizmet ağıımız ve bütüncül yönetim yaklaşımımızla, İstanbul'un ekonomik kalkınmasına daha güçlü katkılar sunuyoruz.



Ekler

Kurumsal 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. SODEMSEN - Sosyal Demokrat Kamu İşverenleri Sendikası
8. PERYÖN - Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
9. TRAI -Türkiye Yapay Zekâ İnisiyatifi



Kurumsal İş Birlikleri

Sürdürülebilir kent içi ulaşımı desteklerken; sektörümüzün gelişimine katkı sağlayan, bilgi paylaşımını teşvik eden ve insan kaynağını güçlendiren iş birliklerine büyük önem veriyoruz.

2024 yılı boyunca kamu kurumları, yerel yönetimler, akademik kurumlar, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör temsilcileriyle çok yönlü ortak çalışmalar gerçekleştirdik. Eğitimden kriz yönetimine, süreç iyileştirme çalışmalarından operasyonel entegrasyona kadar uzanan bu iş birlikleri, sektörel uzmanlık paylaşımımızı artırarak raylı sistemler ekosistemine somut katkılar sunuyor.

Raylı sistemler alanında nitelikli insan kaynağı yetiştirmek, akademik bilgiyle sektörel deneyimi buluşturmak ve teknik kapasitemizi geliştirmek amacıyla çeşitli üniversiteler ve eğitim kurumlarıyla iş birlikleri gerçekleştirdik. Bu kapsamda, Beykoz Üniversitesi ile raylı sistemler alanında temel bilgi ve yetkinlik kazandırmayı amaçlayan "Raylı Sistemler Temel Eğitim Sertifika Programı"nı düzenledik. İstanbul Teknik Üniversitesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi ile yürütülen "Mühendis Gelişim Programı" ve "Akademik Müfredat Danışmanlığı" çalışmaları ile genç mühendislerin sektörel yetkinliklerini güçlendirdik. Ayrıca ALSTOM ile teknik eğitimler ve sektörel gelişim konularında iş birlikleri gerçekleştirdik.

Mesleki eğitimi desteklemeye yönelik çalışmalarımız kapsamında, Şehit Erol Olçok Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencilerine staj imkânı sunulmuş; kurum içi uzmanlarımız tarafından verilen eğitimlerle öğrencilerin pratik becerilerini güçlendirdik.

İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü iş birliğiyle yürüttüğümüz "Kentîçi Raylı Ulaşım Sistemlerinde İnsan Sermayesinin Geliştirilmesi Projesi" kapsamında öğrencilere sektörde ihtiyaç duyulan bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırmayı hedefledik. Bu doğrultuda yürüttüğümüz tüm çalışmalar, hem sektörün insan kaynağı ihtiyacına yanıt veriyor hem de kurumumuzun bilgi birikiminin paylaşılmasına katkı sunuyor.

Ulaşım ekosistemindeki paydaşlarımızla kurduğumuz yapıcı ilişkiler doğrultusunda; TCDD Taşımacılık AŞ, İETT, BELBİM, İSPARK ve Şehir Hatları ile taşıma hizmetlerinin entegrasyonuna ve operasyonel süreçlerin etkinliğine yönelik iş birlikleri geliştirdik. Bu çalışmalarla kent içi ulaşımında kurumlar arası koordinasyonu artırdık, yolcu deneyiminin iyileştirilmesine katkı sağladık.

Acil durum yönetimi ve kurumsal hazırlık kapasitemizi güçlendirmek amacıyla, İBB İtfaiye Dairesi Başkanlığı ile birlikte "Metro ve Tünel Olaylarına Müdahale Eğitici Eğitimi" gerçekleştirdik. Bu eğitimlerle iç eğitim kapasitesini artırdık, olası kriz durumlarında hızlı ve etkili müdahale becerileri geliştirdik. Eğitim faaliyetleriyle teknik uzmanlığımızı güçlendirirken, çalışanlarımızın yetkinliklerine de yatırım yaptık.

Kurumsal gelişim sürecimize yön veren ulusal ve uluslararası bilgi paylaşım ağlarına da aktif olarak katkı sunduk. Bu doğrultuda, UITP, TÜRSİD ve COMET gibi sektörel platformlarla bilgi ve deneyim paylaşımı gerçekleştirdik; iyi uygulamalara erişim sağlayarak küresel gelişmeleri yakından takip eden bir yaklaşım benimsedik.

Başarı ve Ödüller

Kadınların Güçlenmesi Ödülü Metro İstanbul'a

Avrupa Demiryolu Ortak Girişimi ve partnerleri tarafından raylı sistemler sektöründe kadın istihdamını artırmak amacıyla 2021 yılından bu yana düzenlenen Women in Rail Award 2024'te, "Kadınların Güçlenmesi" kategorisi ödülünü kazandık.

Bu anlamlı ödül Metro İstanbul'a, 24 Eylül'de Berlin'de düzenlenen ve demir yolu endüstrisinde dünyanın en büyüğü kabul edilen InnoTrans Fuarı'nda takdim edildi.



Metro İstanbul'a Altın Karınca Ödülü

Marmara Bölgesi'ndeki belediyeler tarafından gerçekleştirilen iyi uygulamaların ödüllendirildiği Altın Karınca Ödülleri'nde Akıllı Şehir Uygulamaları kategorisinde İBB adına birincilik ödülünü "Sürdürülebilir Raylı Sistem İşletmesi İçin Dijital İkiz Uygulaması" projesiyle aldık.

12 Aralık'ta Cemal Reşit Rey Konser Salonu'nda düzenlenen törende, ödülümüz Bursa Belediye Başkanı Mustafa Bozbey ve Büyükçekmece Belediye Başkanı Dr. Hasan Akgün'ün elinden Metro İstanbul Genel Müdürümüz Özhan Şenol'a takdim edildi.



BTHaber'den Teknoloji Ödülü

BT Haber tarafından 7'si düzenlenen 2024 Yılı Teknoloji Kaptanları Ödülleri'ne; Metro İstanbul Görme Engelliler Indoor Navigasyon ve Metus Digital İkiz Projesi ile katıldık.

Yarışmaya katılan 90 proje arasından M2 Yenikapı-Haciosman Metro Hattı'nda pilot uygulamasını yapılan Görme Engelliler Indoor Navigasyon projesi ile Sosyal Sorumluluk alanında birincilik, Müşteri Etkileşimi alanında ikincilik ve Operasyonel Yetkinlik kategorisinde üçüncülük olmak üzere toplam 3 ödül kazandık.



Dünyada Bir İlk: Metro İstanbul'a 7 Yıldız

Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer), Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (European Foundation for Quality Management - EFQM) Mükemmellik Modeli doğrultusunda gerçekleştirdiği yetkinlik değerlendirmesi sonucunda, 702 puan ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği alanındaki iyi uygulamalarımızla 7 Yıldız alarak Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'ne layık görüldük. Bu başarı ile Türkiye'de 7 yıldıza hak kazanan ilk ve tek kuruluş olurken, dünyada ise bu unvana sahip ilk ve tek raylı sistem işletmecisi olduk.

32. Türkiye Mükemmellik Ödül Töreni, KalDer tarafından düzenlenen 33. Kalite Kongresi kapsamında 12-13 Kasım tarihlerinde Kocaeli Kongre Merkezi'nde gerçekleştirildi; ödülümüzü İBB Ulaşım Grubu Başkanı ve Metro İstanbul Yönetim Kurulu Başkanı Dr. Özgür Soy teslim aldı.





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 Daire Başkanlığı	İstanbul'daki raylı sistem hatlarının tasarımı veya müşavirliği ile ilgili konularda İBB - Raylı Sistemler Daire 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 çalışanlar.
Kapsam Dışı	Metro İstanbul bünyesinde sendika kapsamı dışı olarak istihdam edilen ve hizmetlerin sunulmasında görev alan çalışanlar.
İş ve Yönetişim 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	İstanbul'da yaşayan tüm bireyler.
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.

İş Birlikleri 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. (Marmaray)	İstanbul'un Avrupa ve Anadolu yakaları arasındaki demiryolu bağlantısını sağlayan ve İstanbul raylı sistem ağına 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 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 kent içi 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 arttırmayı 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.
Demiryolu İş Sendikası	Metro İstanbul'da çalışan demiryolu işçilerinin sendikasıdır ve çalışanların haklarını ve çıkarlarını korumak amacıyla faaliyet gösterir.
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.

Ekonomik Performans Göstergeleri					
METRİKLER	Birim	2021	2022	2023	2024
Ağ Uzunluğu	Km	187,79	207,75	215,15	241,35
Yolcu Sayısı	Adet	474.548.282	760.625.243	831.297.468	915.314.424
Araç Km Başına Yolcu Sayısı	Adet	5,1	7,1	6,79	7,25
Gizli Müşteri Anketi	%	95,99	96,65	94,32	95,47
Yolcu Memnuniyeti Anketi	%	84	87	83,2	82,6
Tedarikçi Memnuniyet Düzeyi	%	80,3	86,4	83,9	86,3
Toplam Öneri Sayısı	Adet	213	417	518	456
"Ulaşım Sektöründe Proje, Tasarım, Teknolojik Ürünler ve Hizmet Sağlayıcısı Olmak" Hedefi İçin Planlanan Proje Sayısı	Adet	9	13	29	30
"İleri Teknolojileri Geliştiren, Üreten ve Kullanan Şirket Olmak" Hedefi İçin Planlanan Proje Sayısı	Adet	2	4	9	14
"Dijital Dönüşüm ile Kaynaklarımızın Verimliliğinin Arttırılması" Hedefi İçin Planlanan Proje Sayısı	Adet	2	6	14	9
Yolculuk Dışı Gelirlerin Toplam Gelirlere Oranı(Proje Geliri Hariç)	%	7	7	6	10
Araç Km Başına Gelir (Proje Gelirleri Hariç)	TL	10,62	21,71	36,70	59,41
Araç Km Başına Hizmet Maliyeti(Proje Gideri Hariç)	TL	18,94	32,13	55,69	103,10
FAVÖK	Milyon TL	-140,85	22,25	-350,10	-2.771,79
VÖK	Milyon TL	-244,86	5,09	-435,68	-2.886,69
Aktif Tedarikçi Sayısı	Adet	-	1602	1182	1419
Yerel Tedarikçi Sayısı	Adet	-	1546	1144	1396
Yerel Tedarikçilerin Toplam Satın Alma Bütçesindeki Yeri	%	-	98,9	98,95	98,98

Çevresel Performans Göstergeleri					
ENERJİ TÜKETİMİ	Birim	2021	2022	2023	2024
Tüketilen Elektrik Enerjisi	kWh	365.919.086	404.852.711	436.584.770	488.589.350
Yolculuk Sayısı Başına Elektrik Enerjisi Miktarı	kWh	0,769	0,525	0,53	0,52
Doğalgaz Kullanımı	m³	795.543	946.770	849.216	847.108
Mazot	L	269.527	301.757	410.590	396.870
Benzin	L	5.633	13.117	25.216	35.215
SU TÜKETİMİ	Birim	2021	2022	2023	2024
Su Kullanımı	m³	133.200	194.550	198.919	236.724
ATIK	Birim	2021	2022	2023	2024
Geri Dönüşüme Gönderilen Atık Miktarı	ton	164,70	542,33	472,70	22,78
Bertarafa Gönderilen Atık Miktarı	ton	12,40	8,96	21,70	50,93
EMİSYON	Birim	2021	2022	2023	2024
Bir Yolcunun Bir Kilometre Taşınması ile Oluşan CO2 Salımı	g/km	51,08	35,76	34,79	33,98
Yolcu Başına Emisyon	g/kişi	357,55	250,30	243,51	222,89

Sosyal Performans Göstergeleri					
ÇALIŞAN EĞİTİMİ	Birim	2021	2022	2023	2024
Toplam Eğitim	Saat	109.518	121.697	185.025	198.536
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ PERFORMANSI	Birim	2021	2022	2023	2024
Kaza Ağırlık Oranı (İş Kazası)	%	80,02	99,95	65,64	122,98
Kaza Sıklık Oranı (İş Kazası)	%	15,93	16,71	15,84	18,29
Milyon Yolcuda Olay Sayısı	Adet	1,9	2,03	1,74	2,2
Çalışan Başına İSG Eğitimi	Saat	2,6	3,1	2,9	3,9
ÇALIŞAN EĞİTİM DERECEŚİ	Birim	2021	2022	2023	2024
İlköğretim	Adet	42	42	62	63
Lise	Adet	1042	1.161	1180	1101
Ön lisans (MYO)	Adet	648	786	958	1012
Lisans (Fakülte)	Adet	989	1092	1254	1273
Yüksek lisans	Adet	160	167	187	180
Doktora	Adet	4	6	7	8
ÇALIŞAN SAYISI	Birim	2021	2022	2023	2024
Çalışan Sayısı	Adet	2885	3254	3648	3.637
STATÜ DAĞILIMINA GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022	2023	2024
Kapsam Dışı	Adet	894	1020	1021	977
Kapsam İçi	Adet	1991	2234	2627	2660
İŞ AİLESİNE GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022	2023	2024
Amir	%	12	10	10	10
Büro Personeli	%	10	10	11	11
Destek Personeli	%	2	2	3	3
Kumanda Merkezi Personeli	%	6	5	5	6
Mühendis	%	11	11	11	12
Teknik Bakım Personeli	%	25	29	27	27
Teknik Personel	%	2	2	1	1
Tren Sürücüsü	%	28	27	27	27
Yönetici	%	4	4	4	3
CİNSİYET DAĞILIMINA GÖRE ÇALIŞANLAR	Birim	2021	2022	2023	2024
Kadın	Adet	311	369	568	620
Erkek	Adet	2574	2885	3080	3017
ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ	Birim	2021	2020	2023	2024
Çalışan Memnuniyet Anketi	%	70	78,4	77	77,2
ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK	Birim	2019	2022	2023	2024
İş Gücündeki Kadın Oranı	%	10,78	11,34	15,85	17,04
İş Gücünde Terfi Alan Kadın Çalışan Oranı	%	9,20	12,83	45,28	17,2
Kadınların İşe Başvuru Oranı	%	7	24	39	45
Kadın Tren Sürücüsü Sayısı	Adet	8	181	295	323
Kadın Yönetici Oranı	%	13,99	14,39	13,60	17,19
Engelli Çalışan Oranı	%	1,76	1,92	2,04	2,13
SOSYAL SORUMLULUK	Birim	2021	2022	2023	2024
Sosyal Sorumluluk Projesi	Adet	13	22	28	16

GRI İçerik İndeksi		
Metro İstanbul, 1 Ocak 2024-31 Aralık 2024 dönemi için GRI standartlarını referans alarak raporlama yapmıştır.		
GRI Standardı	Bildirim	Açıklamalar-Sayfa Numaraları
GRI 1: Temel 2021		
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum Profili	Metro İstanbul Hakkında (s.10)
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, (s.8)
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında, (s.8)
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Bu raporda önceki yıllara ait verilerde herhangi bir yeniden düzenleme yapılmamıştır.
	2-5 Dış Denetim	Rapor kapsamında bir dış denetim alınmamıştır.
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Hizmetlerimiz, (s.24-25)
	2-7 Çalışanlar	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.115)
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Metro İstanbul'un raporlama kapsamında bildirdiği çalışanlarının tamamı kendi personelidir.
	2-11 En yüksek yönetim kademesi	Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı, (s.4-5)
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı, (s.4-5)/Genel Müdür Mesajı, (s.6-7)
	2-19 Ücretlendirme politikaları	Çalışan Memnuniyeti ve Refahı, (s.72)
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, (s.31-34)
	2-23 Politika taahhütleri	Risk Analizi, İç Kontrol ve Denetim, (s.46)
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Etik, Şeffaflık ve Uyum, (s.38-39)
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Risk Analizi, İç Kontrol ve Denetim, (s.46-52)
	2-28 Kurumsal üyelikler	Kurumsal Üyeliklerimiz, (s.107)
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaş Etkileşimi, (s.36-37)
	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.115)
GRI 3: Öncelikli Konular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, (s.30)
	3-2 Öncelikli konu listesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, (s.31)
	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, (s.28-29)
Etik, Şeffaflık ve Uyum		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Etik, Şeffaflık ve Uyum, (s.38-39)
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Etik, Şeffaflık ve Uyum, (s.38-39)
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti (s.40-45)
Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim, (s.46-52)
Siber Güvenlik ve Bilgi Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Siber Güvenlik ve Bilgi Güvenliği, (s.53-54)
GRI 418: Müşteri Gizliliği	418-1 Doğrulanmış müşteri gizliliği ve alınan önlemler	Siber Güvenlik ve Bilgi Güvenliği, (s.53-54)

Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi (s.55)
GRI 204: Tedarik Uygulamaları 2016	204-1 Yerel Satın alma oranı	Ekonomik Performans Göstergeleri, (s.114)
Enerji Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Enerji Yönetimi, (s.56-57)
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	Çevresel Performans Göstergeleri, (s.114)
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri, (s.114)
İklim Değişikliği ve Emisyonlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.58-60)
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.60)
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) enerji kaynaklı sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.60)
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.60)
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri, (s.114)
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Çevresel Performans Göstergeleri, (s.114)
Döngüsel Ekonomi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Döngüsel Ekonomi, (s.61-63)
Atık Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Atık Yönetimi, (s.64)
GRI 306: Atık	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi, (s.64)
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi, (s.64)
	306-4 Geri kazandırılan atıklar	Atık Yönetimi, (s.64)
	306-5 Bertaraf ettirilen atıklar	Atık Yönetimi, (s.64)
Su Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Su Yönetimi, (s.65-66)
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Ortak bir kaynak olan su ile etkileşimler	Su Yönetimi, (s.65-66)
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi, (s.65)
Biyçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Biyçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması, (s.66-67)
GRI 304: Biyçeşitlilik (2016)	304-1 Korunan alanlar ve yüksek biyçeşitlilik değeri taşıyan alanlara yakın faaliyetler	Biyçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması, (s.66-67)
	304-2 Faaliyetlerin, ürünlerin ve hizmetlerin biyçeşitlilik üzerindeki önemli etkileri	Biyçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması, (s.66-67)
Çalışan Memnuniyeti ve Refahı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çalışan Memnuniyeti ve Refahı, (s.70-72)
Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.73-75)
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.73-74)

Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.75-79)
GRI 401: İstihdam (2016)	401-1 Yeni işe alımlar ve çalışan devir oranı	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.77)
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.77)
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Eğitim saatleri	Sosyal Performans Göstergeleri, (s.115)
	404-2 Kariyer gelişimi ve beceri artırma programları	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.77)
	404-3 Performans değerlendirmeleri ve terfi süreçleri	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.75)
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80-81)
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80-81)
	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.80-81)
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80)
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80-81)
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80-81)
Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.82-94)
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler (2016)	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.82-94)
Toplumsal Gelişime Katkı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sosyal Sorumluluk, (s.95-105)
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve geliştirme programları içeren operasyonlar	Sosyal Sorumluluk, (s.95-105)
İstihdam ve Ekonomik Katkı		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İstihdam ve Ekonomik Katkı, (s.106)

WEF Paydaş Kapitalizmi Metrikleri

Yönetişim İlkeleri		
Tema	Metrik	Referans(lar)
Kurumsal Amaç	Amacın Netleştirilmesi	Misyon-Vizyon, (s.18-19)
	Amacın Yaygınlaştırılması	Metro İstanbul Stratejik Plan Kitabı
Yönetim Kalitesi	Organizasyonel Gelişim	Yönetimden, (s.4-7)
Paydaş İletişimi	Paydaş Katılımının Geliştirilmesi	Metro İstanbul Stratejik Plan Kitabı, Paydaş Etkileşimi, (s.4-7)
	Etik Anlayışının Yaygınlaştırılması	Etik, Şeffaflık ve Uyum, (s.38-39)
Risk ve Fırsatların Analizi	Küresel Risklere Dayanıklılık	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, (s.31-34)
	Sektörel Risk ve Fırsatların Analizi	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Denetim, (s.51)
Gezegen		
Tema	Metrik	Referans(lar)
Emisyon Yönetimi	Emisyonların Takibi	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.59-60)
	Emisyonların Azaltılması	İklim Değişikliği ve Emisyonlar, (s.59-60)
Enerji Yönetimi ve Yenilenebilir Enerji	Enerji Yönetimi	Enerji Yönetimi, (s.56-57)
Su Yönetimi	Su Tüketiminin Azaltılması	Su Yönetimi, (s.65-66)
	Suyun Korunması	Su Yönetimi, (s.65-66)
Yeşil Ekonomi	Sürdürülebilir Tedarik Zinciri	Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi (s.55)
	Döngüsel Ekonomi	Döngüsel Ekonomi, (s.61-63)
Biyçeşitlilik	Biyçeşitliliğin Korunması	Biyçeşitlilik ve Ekosistemlerin Korunması, (s.66-67)
İnsan		
Tema	Metrik	Referans(lar)
İnsan Haklarının Gözetilmesi	Çalışan Haklarının Korunması	Çalışan Memnuniyeti ve Refahı, (s.70-72)
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Ayrımcılıkların Önlenmesi	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.73-75)
	Kadın İstihdamının Artırılması	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.73-75)
Ücretlendirme	Eşit İşe Eşit Ücret	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık, (s.73-75)
İnsan Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80-81)
	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı ve Güvenliği, (s.80-81)
Yetenek Yönetimi	İstihdam Güvencesi	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.75-79)
	Yeteneklerin Geliştirilmesi	Yetenek Kazanımı, Yönetimi ve Gelişimi, (s.75-79)
Refah		
Tema	Metrik	Referans(lar)
Ekonomik Katkı	Finansal Katkı	İstihdam ve Ekonomik Katkı, (s.106)
İstihdama Destek	Net İstihdam Katkısı	İstihdam ve Ekonomik Katkı, (s.106)
	Gelecek İstihdamına Destek	İstihdam ve Ekonomik Katkı, (s.106)
Sosyal Katkı	Toplumsal Gelişime Destek	Sosyal Sorumluluk, (s.95-105)
Ar-Ge ve Yenilikçilik	Ar-Ge Faaliyetleri	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.82-94)
	Yenilikçiliğin Desteklenmesi	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme, (s.82-94)

