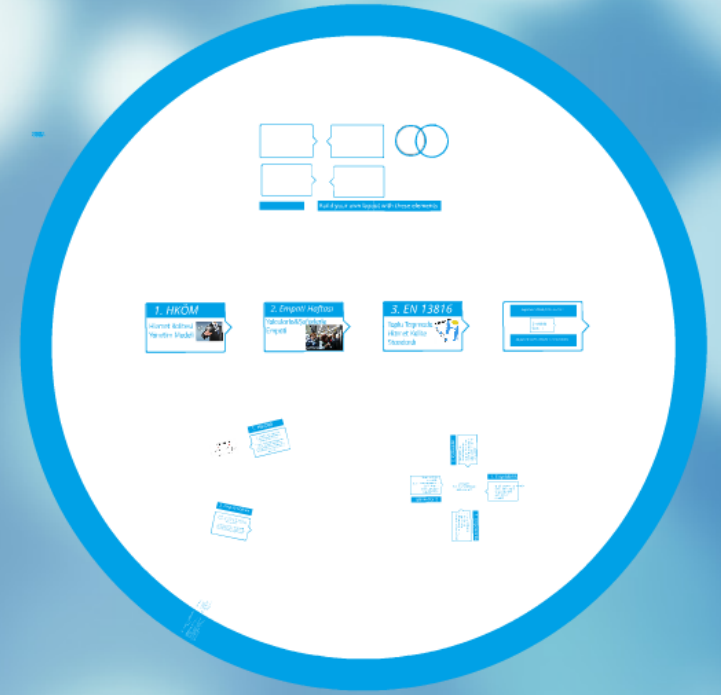


İETT ile Toplu Taşıma

**Daha erişebilir
Daha güvenli bir
Ulaşım**

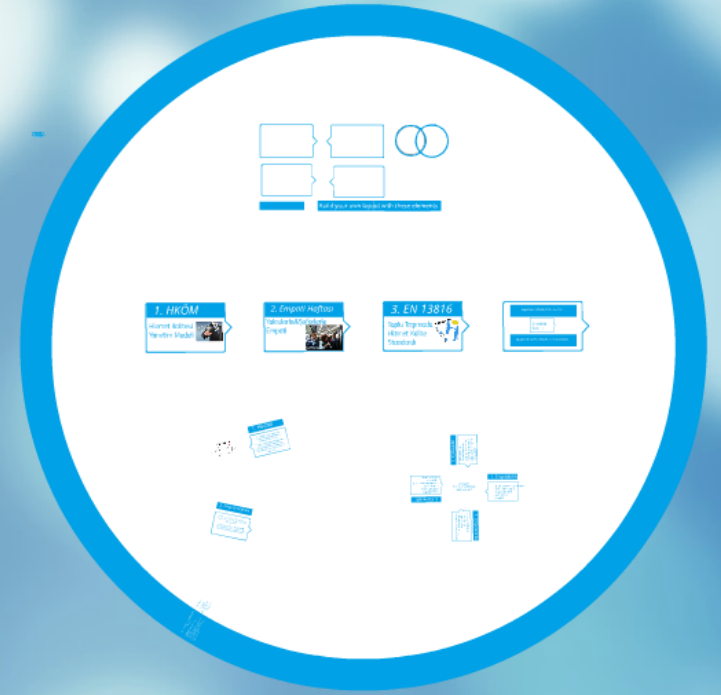
teşekkürler.



İETT ile Toplu Taşıma

**Daha erişebilir
Daha güvenli bir
Ulaşım**

teşekkürler.



1. HKÖM

Hizmet Kalitesi
Yönetim Modeli



2. Empati Haftası

Yolcularla&Şoförlerle
Empati



Toplu Taşımada Hizmet Kalite Standardı



Sađlanabilirlik, Bilgilendirme, Süre

Erişebilirlik
Güvenlik



Müşteri Hizmetleri, Konfor, Çevresel Etkiler

Erişebilirlik Güvenlik



1. HKÖM

2012 yılından itibaren açık ve gizli denetim senaryoları ile tüm hizmet noktaları denetlenmektedir.

Denetim noktaları; metrobüs, metrobüs istasyonları, otobüs, durak, merkezi peron, nostaljik tramvay, tünel, mobiett, dilek şikayet, sosyal medya, bulunmuş eşya bürosu

Hizmet Kalite Döngüsü



Hizmet Kalite Döngüsü

Yolcu gözüyle

İşletme gözüyle



2. Empati Haftası

2012 yılından itibaren 15.000 adet gözlem toplanmıştır. 950 adet iyileştirme aksiyonları gerçekleştirilmiştir.

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın (EFQM) 'Müşteriye Değer Katma' kategorisinde ödüle layık görüldü. Rol model uygulama seçildi.



2.

- hız
- du
- gü
- on
- yo
- sü

1. Erişebilirlik

EN 13816
Toplu Taşımada Hizmet
Kalite Standardı

- engelli erişimine uygun araçlar
- iç/dış anons sistemi
- erişebilir duraklar
- akıllı ekranlar
- mobiett

1.

- per
- 3n.
- enç
- 65
- istic

Prezi



1.

EN 13816
Toplu Taşımada Hizmet
Kalite Standardı

1. Erişebilirlik

- personel eğitimleri
- 3n.iett.gov.tr
- engelli kartları
- 65 yaş üzeri ücretsiz
- istanbulkart dolum noktaları

2.

• arı
• ist
• ka
• pe
• uy
• ka

Prezi



1.

- per
- 3n.
- enğ
- 65
- istc



2. Güvenlik

- araç içi kamera
- istasyon kamera
- kabin projesi
- personel eğitimleri teorik-uygulama
- karakutu projesi

2.

- hiz
- du
- gü
- on
- yo
- sü

Prezi



2.

- arı
- ist
- ka
- pe
- uy
- ka



2. Güvenlik

- hız ihlal sistemi
- durak ihlal sistemi
- güzergah ihlal sistemi
- online denetim sistemi
- yol güvenliği ve güvenli sürüş projeleri

1.

Prezi



Yol güvenliği ve Güvenli Sürüş Eđitimi Projesi

- İETT&WRI işbirliği ile gerçekleştirilmiştir.
- İki kısımdan oluşmaktadır; Yol güvenliği ve güvenli sürüş eğitimi
- Yol güvenliği kısmında belirlenen metoda göre 3 pilot hat seçilip güzergahlar analiz edilmiştir.
- Eđitim kısmında 250 şoföre eğitim verilmiştir.
- Eđitim öncesi ve sonrası anket düzenlenerek eğitim verimliliği ölçülmüştür.

Proje Çıktıları

standartlara uygun;

- durak tasarımları
- merkezi peron tasarımları
- trafik işaretlemeleri
- trafik sakinleştiricileri
- teorik ve uygulamalı güvenli sürüş eğitimi





İETT ile Toplu Taşıma

Daha erişebilir
Daha güvenli bir
Ulaşım

teşekkürler.

