

İstanbul'un yüzde 90'ı artık doğalgazlı...

Nisan 2007 itibariyle doğalgaz abone sayısı 3 milyon 390 bin...

2006 YATIRIM FAALİYETLERİ

Altyapı Çalışmaları

2006 yılı içerisinde İstanbul genelinde 1374 km polietilen hat, 158 km çelik hat ve 75000 adet servis hattı ve 36 adet bölge regülatörü yatırımı gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda ilk kez Silivri, Adalar ve Şile ilçelerine yatırım götürülerek doğalgaz verilmiştir.

İŞLETME FAALİYETLERİ

187 Doğalgaz Acil Merkezi

187 servisimiz İstanbul ve Anadolu olmak üzere iki merkezden çağruları cevaplamakta, aldığı çağruları 32 noktada görevli 7gün/24saat Vardiyalı çalışan Şebeke Şeflikleri Saha ekiplerine aktarmaktadır. 187 acil çağrı merkezimiz de çalışan sayısı Vardiyalara, Günün yoğun saatlerine ve haftanın yoğun günlerine göre değişiklik arz etmektedir. Ayrıca arıza hallerde yoğun aramalar olması durumunda takviye personel görevlendirilmektedir.

Acil müdahaleye ek olarak çelik hatlar, vana odaları, müşteri istasyonları, bölge regülatörleri, çelik ve polietilen vanalar, servis kutuları ve iç tesisat gibi şebeke elemanlarının fiziki durumları, işletme ekipleri tarafından periyodik şekilde takip edilmektedir.

İstanbul Doğalgaz Şebekesi ve Deprem

17 Ağustos 1999 ve 12 Kasım 1999 tarihinde meydana gelen 7,4 ve 7,2 büyüklüğündeki depremlerde doğalgaz şebekesi hasar görmemiştir. 8 Kasım 1999'da, İstanbul doğalgaz şebekesinin deprem riski üzerine çok kapsamlı bir çalışma yapıldı. Bu çalışma kapsamında, İstanbul Doğalgaz Şebekesi İnceleme Komitesi oluşturuldu.

Komitede Türkiye ve Amerika'dan ünlü bilim adamı ve akademisyenler bulunmaktadır. Herhangi bir zarara yol açacak şiddette deprem olması durumunda "Acil Eylem Planı" devreye girmekte, tüm işletme elemanları görev yerine gitmekte, böylece eleman sayısı yardımcı elemanlarla birlikte bir anda 1000'e çıkmaktadır.

İstanbul Doğalgaz Şebekesinin önemli bir kısmı SCADA (Uzaktan Gözlem Kontrol ve Veri Toplama Merkezi) sistemi ile kontrol edilmektedir.

Deprem anında telefon hatlarının kesilmesi bu haberleşmeyi aksatmamakta, enerji yedeklemesi mümkün olan telsiz altyapısı sayesinde haberleşme kesintiye uğramamaktadır. İstanbul doğalgaz şebekesi dünyanın en genç ve en modern donanıma sahip şebekesidir.

Yine dünyadaki tüm gelişmeleri yakından takip eden Büyükşehir Belediyesi, her yeniliği yurtdışına eğitime gönderdiği elemanlar sayesinde anında İstanbul'a ve Türkiye doğalgaz birikimine kazandırmaktadır.

Deprem riskine karşı İstanbul'un güvenliği için her türlü emniyet tedbiri en ince ayrıntısına kadar gözden geçirilmiştir.

Bakanlar Kurulu kararıyla 26.07.2002 tarihinde yayınlanan "Binaların Yangından Korunması Hakkındaki Yönetmelik" in 113 sayılı "Doğalgaz Kullanım Esasları" maddesi uyarınca olası bir deprem anında, sismik harekete duyarlı binanın doğalgaz ve elektriğini otomatik olarak kesen cihazın bulundurulması zorunlu kılınmıştır."

Acil Kurtarma Ekipleri

Bünyemizde gönüllü personelden oluşan 60 kişiden oluşan Afet Müdahale Ekibi bulunmaktadır. Bu amaçla; yerli ve yabancı uzmanlardan arama kurtarma ve ilkyardım eğitimi almış olan ekip, başta deprem olmak üzere her türlü afette görev almaya hazır hale getirildi.

Müşteri Odaklı Hizmet Anlayışı

İGDAŞ müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak için çalışmalarına aralıksız devam ediyor. Potansiyel müşterilerin, abonelerin, sertifikalı firmaların memnuniyetini, problemlerini, talep ve beklentilerini araştırıyor. Ayrıca yatırım yapılması planlanan ilçelerin sosyo-ekonomik ve kültürel seviyeleriyle doğalgaz eğitimlerini belirlemek için anketler yapıyor.

Beyaz Masa

Abonelerin doğalgazla ilgili her sorununa çözüm bulunmaktadır. Abonelik işlemlerinden, öneri ve şikayetlere kadar tüm konularda hizmet verilmektedir.

Isı Danışma Merkezi

Isı Danışma Merkezi'nin 0216 521 22 00 numarasını arayan vatandaşlar, Doğalgaz ile alakalı sorunlarını uzman ekiplere iletebiliyorlar. Vatandaşların yardım isteği halinde özel ekipler yerinde uygulamayla bilgilendirme ve bilinçlendirme çalışması yaparak doğalgazın ve cihazların daha etkin kullanılmasını sağlıyor ve ısı tasarrufuyla beraber tüketicinin de maddi kaybını önlemiş oluyor.

Sabit Ödeme Sistemi

Kışın tüketimin yüksek olmasından kaynaklanan yüksek tutardaki faturalardan kurtulmak amacıyla Sabit Ödeme Sistemi projesi hayata geçirilmiş ve abonelerin yıllık tüketimleri hesaplanarak 12 eşit parçaya bölünmüştür. Böylece arzu eden tüketiciler bu sisteme geçerek faturalarını taksit taksit ödeyebilmektedir.

TANITIM VE PAZARLAMA

Dışa bağımlı bir yakıt olan doğalgazın hemen hemen tümü yurtdışından ithal edilmektedir. Buna rağmen şu anda ülkemizde kullanılan diğer yakıt türleri ile mukayese edildiğinde, doğalgaz en ucuz yakıt özelliğini korumaktadır.

Abonelik Kampanyaları

Belediyemiz doğalgazı yaygınlaştırma çalışmalarına hız kazandırmak amacıyla çeşitli dönemlerde doğalgaz abonelik kampanyaları düzenlemiştir. Çevre dostu, ekonomik, konforlu ve güvenli yakıt olan doğalgazdan İstanbul halkının istifade edebilmesi için farklı konseptlerde kampanyalar gerçekleştirilmektedir. Bu kampanyalarda, abonelik ve güvence bedellerinde taksit uygulamasına gidilerek İstanbullulara ödeme kolaylığı sağlanmıştır. İstanbul halkının yoğun ilgi gösterdiği kampanyalar sonucunda toplam abone sayısı şu anda 3 milyon 376 bin'e ulaşmıştır.

UGETAM / ULUSLARASI GAZ EĞİTİM TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA MERKEZİ

Büyükşehir belediyesi, İGDAŞ bünyesinde kurduğu ve 31 Mart 2007 tarihinde Başbakanımız Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımı ile açılışını gerçekleştirdiği, kısa adı UGETAM olan Uluslararası Gaz Eğitim Teknoloji Araştırma Merkezi Kurtköy Eğitim Tesisleri ile yüksek güvenlik ve ileri teknoloji gerektiren gaz sektöründe, nitelikli eleman ve teknik eğitim ihtiyacını karşılamayı amaçlamaktadır. Sözkonusu eğitim merkezi Türkiye'nin yanı sıra bölge ülkelerin de eğitim ve danışmanlık ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik uluslar arası bir merkezdir.

UGETAM'da, temel doğalgaz ve doğalgaz işletmeciliği alanlarında 82 farklı konu başlığı altında teorik ve pratik eğitimler verilmektedir. Saha ve atölyede uygulamalı olarak gerçekleştirilen eğitimler, katılımcılara işbaşı koşullarında uygulama becerisi kazandırmayı amaçlamaktadır.

İGDAŞ, tecrübelerini uluslararası piyasa ile de paylaşmak ve Türkiye doğalgaz sektörüne uluslararası vizyon oluşturmak amacıyla INGAS 2005 - 1.Uluslar arası Doğalgaz İşletmeciliği ve Teknik Eğitim Sempozyumu'nu düzenlemiş, sektörün yerli ve yabancı muhataplarını ortak bir platformda buluşturmuştur. Bu yıl bu sempozyumun ikincisini düzenleniyor. Sektörün kamuda ve özeld en etkin temsilcilerini bir araya getiren sempozyuma dünya ve Avrupa'dan çok sayıda katılımcı iştirak ediyor. Karşılıklı bilgi ve tecrübelerin paylaşımı ile birlikte sektörün bugün ve geleceğine ilişkin değerlendirmelerin yapılacağı sempozyumda oluşturulacak sinerjiyle sektörün gelişimine yönelik çok önemli mesafeler kat edilmesi hedefleniyor.

24-25-26 Nisan 2007 tarihleri arasında İstanbul Hilton Kongre ve Sergi Merkezi'nde gerçekleştirilecek olan 2. Uluslararası Doğalgaz İşletmeciliği Sempozyumu ve Sergisi organizasyonunda bu yıl sektör firmalarının katılımıyla yeni ürün, hizmet ve teknolojilerin sunulacağı bir de sergi yer alacak.

ULUSLARARASI ALANDA YAPILAN FAALİYETLER

İGDAŞ, 20 yıllık bilgi ve birikimini, yurtdışına da taşıyarak çeşitli ülkelerde eğitim ve müşavirlik çalışmaları yürütüyor. Uluslararası alanda gerçekleştirilen çalışmalarla, global bir şirket olma yönünde çok önemli adımlar atıldı.

Bu kapsamda ilk olarak Suudi Arabistan'da bulunan Cidde Kral Abdülaziz Üniversitesi ile Mühendislik Fakültesi bünyesinde kurulacak "Doğalgaz Eğitim Enstitüsü kurulması konusunda 6 Mayıs 2006 tarihinde bir anlaşma

imzalandı. Anlaşma kapsamında İGDAŞ Cidde Üniversitesi'nde sanayide doğalgaz kullanımı, konutlarda "soğutma" sisteminde doğalgaz kullanımı, doğalgazla elektrik üretimi, doğalgaz alt yapı çalışmaları konularında eğitim ve işletmecilik alanlarında danışmanlık hizmeti verecek. Doğalgazın sadece elektrik üretiminde kullanıldığı Suudi Arabistan'da, bundan böyle sanayide ve soğutmada da kullanılması için İGDAŞ-UGETAM deneyimli uzman ekipleri ile teknolojik destekte bulunacak.

Diğer yandan kurulan fizibilite ve proje ekipleri çeşitli ülkelerde fizibilite çalışmaları yapıyor. Bu çalışmalardan bazıları tamamlandı, bazıları ise halen devam etmektedir. Bu çalışmalar şu şekilde özetlenebilir: Makedonya'nın Üsküp şehri ile 15 Temmuz 2006 tarihinde görüşmelere başlandı ve 1-15 Ağustos aylarında fizibilite çalışmaları ve ekonomiklik analizi yapıldı. Makedonya'daki fizibilite çalışması doğalgaz dağıtım altyapısının tesis edilmesi ve işletmeye alınması, doğalgaz eğitimleri ve gaz satışı konularını kapsıyor.

Suriye'nin başkenti Şam'daki yetkililerle Mayıs 2006 tarihinde görüşmelere başlandı ve 22-30 Eylül 2006 tarihleri arasında fizibilite çalışmaları tamamlandı. Fizibilite çalışması, doğalgaz dağıtım altyapısının tesis edilmesi ve işletmeye alınması, doğalgaz eğitimleri gibi konuları kapsamakta ve bu amaçla Şam şehir içi harita altyapı bilgisi oluşturuldu.

Ayrıca Güney Romanya ile doğalgaz dağıtım sistemin rehabilitasyonu ve modernizasyonunu kapsayan bir fizibilite çalışması yapılıyor. Fizibilite çalışması altyapı harita bilgilerinin alınması, boru hattı ve ekipmanlarının ömürlerinin belirlenmesi yenilenmesi ve takviyesi konularını kapsıyor. Aynı zamanda Distrigas Sud SA şirketi ile teknik doğalgaz eğitimleri, teknolojiye uygun eleman yetiştirilmesi için eğitim programı ön anlaşması imzalandı. Teknik ekibimiz Romanya'da eğitimlere başladı. Teorik ve pratik eğitimler, hem Romanya'da hem de Türkiye'de devam edecek.

Tüm bu çalışmaların yanı sıra İGDAŞ olarak Bosna Hersek'te Saraybosna Gaz ve Gaz Teknoloji Enstitüsü ile beraber doğalgaz sektörüne ışık tutacak çok dilli Doğalgaz Terimleri Kataloğuna, Almanca, İngilizce, Boşnakça'nın yanında Türkçe ve Arapça'yı da ekleyerek Türkiye ve Ortadoğu ülkelerinin hizmetine sunulacak.

KALİTE ÇALIŞMALARI

İGDAŞ, profesyonel bir anlayışla gerçekleştirdiği doğalgaz işletmeciliğinde kaliteyi hep ön planda tutmuştur. Dolayısıyla doğru belirlenmiş çalışma prensip ve kriterleri şirketimizi başarılı şirketler içerisinde en ön sıralara çıkarmıştır.

Çevre ve insan odaklı yaklaşımını; toplam kalite yolculuğunun ilk ayağı olan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Sistemi kalite belgelerini alarak tescillemiştir. Ayrıca yine Türkiye'de bir ilke daha imza atarak Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi BS 7799 belgesini almaya hak kazanmıştır.

Kalite Belgeleri

- ✓ ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ✓ OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ✓ BS 7799 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ✓ TS EN ISO/IEC 17024 Personel Akreditasyonu
- ✓ TS EN ISO/IEC 17005 Laboratuvar Akreditasyonu

Çelik ve Polietilen Malzemelerinin Kalite Kontrolü

Yerli ve yabancı tedarikçilerden temin edilerek doğalgaz çelik ve Polietilen hatlarında kullanılacak olan tüm malzeme ve ekipman ambarlara kabulden önce boyut, malzeme, sızdırmazlık, fonksiyon, montaj, sertifikasyon kontrollerinden geçirilmektedir. Yatırım sonunda müteahhitler tarafından veya İGDAŞ'ın diğer birimlerinden iade edilen çelik ve PE hat malzemeleri kalite kontrol işleminden geçirilerek ambar girişi yapılmakta ve yeniden kullanımı sağlanmaktadır. Malzeme ve ekipmanların kalite kontrolüyle ilgili kalite planları ve talimatlarının ilgili teknik şartname ve standartlara göre hazırlanması, gerekli eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri, revizyonları ve uygulamalarının takibi sağlanmaktadır.

BİLGİ SİSTEMLERİ ÇÖZÜMLERİ

İGDAŞ, teknolojinin her türlü imkanlarını kullanarak gelişimini daha da ileri götürmektedir. Bu çerçevede aşağıdaki teknolojik hizmetleri müşterilerine sunmuştur.

İGDAŞ'tan Bilişim Atağı

Bu alandaki misyonumuz, sahamızdaki en modern teknolojileri kullanan projeleri geliştirerek, müşteri memnuniyetini sağlamak ve çalışanlarımızın bilişim imkanlarından azami ölçüde faydalanmaları için hizmet kalitemizi sürekli yükseltmektir.

Yepyeni Bir Hizmet: CepGaz

Müşteri memnuniyeti ilkesiyle sürdürdüğü hizmetlerinin kalitesini sürekli yükselten İGDAŞ, gelişen teknolojiyle birlikte abonelerine sunduğu online hizmetlere bir yenisini daha ekledi. Türkiye'de ilk defa İGDAŞ abonelerinin faydalanacağı bu sistemle aboneler cep telefonlarını kullanarak online olarak fatura ödemesi yapabiliyorlar. Sistemden faydalanmak için abonelerin GPRS ve wap uyumlu cep telefonlarından wap.igdas.com.tr adresine bağlanarak "CepGaz" programını telefonlarına indirmeleri yeterli. Üyelik sistemine göre çalışan uygulamada kredi kartı bilgileri kullanılarak kolaylıkla ödeme yapılabilir.

İGDAŞ' da online tahsilat devri

İGDAŞ, veznelere önünde uzun kuyruklar oluşturma devrini kapatıyor. En son teknolojiyle abonelerinin hayatını kolaylaştıran İGDAŞ, tüm abonelerini oturduğu yerden faturalarını ödeme imkanına kavuşturuyor.

Çevreci, konforlu, güvenli ve ekonomik yakıtı İstanbullularla buluşturan İGDAŞ, müşteri memnuniyeti ilkesinden hareketle, satış sonrası hizmette de sınır tanımıyor. İGDAŞ satış sonrası hizmetlerinde sunduğu kolaylıkların en önemlilerinden biri olan Online tahsilat sistemini www.igdas.com.tr adresli WEB sayfasında abonelerinin hizmetine sunuyor.

Abonelerine sadece kredi kartı numarası ile ödeme imkanını sağlayan online tahsilat sistemi e-devlet projelerinin hayata geçirildiği bir dönemde İGDAŞ'ı diğer kamu kuruluşları arasında örnek bir pozisyona getiriyor.

Online Abonelik

Doğalgaza abone olmak artık internet üzerinden de yapılabilmektedir. İGDAŞ web sitesi üzerinde bulunan online işlemler bölümünde yer alan online abonelik linkine tıklayan vatandaşlarımız gerekli bilgileri girerek İGDAŞ'a gitmeden oturdukları yerde internetten abone olabiliyorlar.

Online Sözleşme

Doğalgaza abone olunduktan sonra yine İGDAŞ web sitesi üzerinde bulunan online sözleşme ile doğalgaz sözleşmesi yapılabilmektedir.

Web Tesisat

İGDAŞ'a kayıtlı sertifikalı tesisatçı firmalar için hazırlanmış online web tesisat sayfasında firmalar online olarak proje onay durumunu görme, gaz açma randevusu alma, proje sorgulama ve cari hesabına ulaşma ve buradan kredi kartı ile ödeme yapılabilmektedir.

Bununla birlikte aboneler, web sayfasından fatura bilgilerine ulaşabilme, fatura bilgilerinin e-mail adreslerine gönderilmesi, faturamatik ile yaklaşık fatura bedelinin önceden hesaplanabilmesi ve fatura bilgilerinin cep telefonlarına gönderilmesi gibi birçok online hizmeti kolaylıkla kullanabiliyorlar.

Mobil Vezne

Şube ve veznelere yaşanan sıkışıklıklara çözüm olarak geliştirildi. Mobil şubede yapılan işlemler Doğalgaz AS400 sistemine online bağlanarak gerçekleştiriliyor.

Faturacell

Turkcell ile yapılan işbirliği sonucunda fatura bilgilerine cep telefonundan ulaşılabilmesi sağlandı.

e-fatura

e-fatura uygulamasıyla faturalar abonelerin e-posta adreslerine ulaştırılmaktadır.

Kolay Vezne

Müşteri memnuniyeti ilkesi ile çalışan şirketimiz, abonelerine sunduğu kolaylıklara bir yenisini daha ekledi. Bundan böyle aboneler, faturalarını İGDAŞ veznesi veya bir banka şubesine gitmeden 'Kolay Vezne' adı verilen uygulama ile anlaşmalı bir mağaza veznesine sıra beklemeden ödeme yapabilecekler. Sistemden faydalanmak isteyen aboneler, Garanti Bankası'nın anlaşma yaptığı firmaların listesine www.igdas.com.tr adresinden ulaşabilecek.

İGABİS

İGDAŞ, doğalgaz hattı bulunan tüm sokakların; şebeke, bina, servis kutusu ve abone bilgilerinin üretildiği, saklandığı, analiz edildiği ve kullanıma sunulduğu bir Altyapı Bilgi Sistemi Projesi olan İGABİS projesini kurarak daha güvenli bir altyapı ile İstanbul halkına hizmet sunmaya devam etmektedir.