

T.C.
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
TAŞIT HİZMET KALİTESİ ÇALIŞMA, USUL VE ESASLARI

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç ve Kapsam

MADDE 1 -

- (1) İstanbul Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde taksi, minibüs, taksi dolmuş, okul/turizm ve diğer servis taşımacılığı kapsamında; UKOME tarafından belirlenen standart ve kriterlere uygun kaliteli taşıtlar ile taşımacılık yapılması, bu kapsamda ilgili taşıtlar için Taşıtlar Hizmet Kalitesi Uygunluk Kontrolü usul ve esaslarının oluşturulması amacını taşır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 2 -

(1) **Bu çalışmanın uygulanmasında;**

- a) **İBB:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni,
- b) **UKOME:** Ulaşım Koordinasyon Merkezi'ni,
- c) **TUHİM:** İBB Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü'nü,
- ç) **Kamusal Ulaşım/Toplu Ulaşım/Toplu Taşıma:** Kamunun ulaşım ihtiyacını karşılamak için, kamu veya kamu adına özel müteşebbisler tarafından yerine getirilen ve TUHİM tarafından belgelendirilen taşıtlar ile yapılan ulaşım hizmetini,
- d) **Kamusal Ulaşım/Toplu Ulaşım/Toplu Taşıma Aracı:** 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu 7. Maddesi kapsamında kara, deniz ve su üzerinde faaliyet gösteren ve raylı sistemler, otobüs, minibüs, taksi, taksi dolmuş, servis, gemi, vapur, deniz motoru, deniz taksi, elektrikli araçlar vb. gibi UKOME tarafından çalışma esasları düzenlenen toplu ulaşım türlerinin taşımacılık faaliyetlerinde kullanılan taşıtlar,
- e) **Yolcu:** Yolculuk esnasında şoför dışında taşıtlar içinde bulunan kişi/kişileri,
- f) **Taşımacı:** TUHİM tarafından belgelendirilen taşıtlar sahibi gerçek ya da tüzel kişi/kişileri/kooperatifleri,
- g) **Taksi:** Karayolları Trafik Yönetmeliğinin 3. Maddesi'nde tanımlanan, İstanbul il sınırları dâhilinde ücreti mukabilinde kamusal taşımacılık hizmeti veren, şoförü dâhil en fazla dokuz oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş taksimetre ile yolcu taşıyan M1 sınıfı ticari motorlu aracı,
- ğ) **Minibüs:** Karayolları Trafik Yönetmeliği'nin 3. Maddesi'nde tanımlanan, İstanbul il sınırları dâhilinde taşımacılık yapılan, güzergâhları UKOME Kararı ile belirlenmiş, ücreti mukabilinde kamusal taşımacılık hizmeti veren, şoförü dâhil en fazla 17 oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş motorlu aracı,
- h) **Taksi Dolmuş:** Karayolları Trafik Yönetmeliği'nin 3. maddesinde tanımlanan, İstanbul il sınırları dâhilinde taşımacılık yapılan, güzergâhları UKOME Kararı ile belirlenmiş, ücreti mukabilinde kamusal taşımacılık hizmeti veren, şoförü dâhil en fazla dokuz oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş motorlu aracı,
- ı) **Servis Aracı:** Karayolları Trafik Kanununun 3. maddesinde tanımlanan ve İstanbul il sınırları dâhilinde UKOME Kararı ile belirlenen güzergâhlarda sözleşme mukabilinde kamusal taşımacılık hizmeti veren, şoförü dâhil en az on oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş motorlu taşıtlar,
- i) **Güzergâh Kullanım İzin Belgesi:** Servis aracının güzergâh ve şoför bilgileri, taşımacılık türünü, taşımacılık izni ile süresini gösteren ve en fazla bir yıllık TUHİM'ce düzenlenen çevrimiçi belgeyi,
- j) **Geçici Çalışma Ruhsatnamesi:** Araç Tescil Belgesi sahibi adına taksi, taksi dolmuş ve minibüsler için yolcu taşınması amacıyla taşımacılık izni ile süresini gösteren ve en fazla bir yıllık TUHİM'ce düzenlenen çevrimiçi belgeyi,
- k) **TUDES:** İstanbul genelinde toplu ulaşım taşımacı ve şoförlerinin taşımacılık faaliyetleri kapsamında uyulması gereken usul, esas ve değerlendirmelerini içeren Toplu Ulaşım Hizmet Kalitesi Değerlendirme Sistemini,

- l) **TAHKUK**: Taşıt Hizmet Kalitesi Uygunluk Kontrolünü,
m) **E-TUHİM**: Güzergâh kullanım izin belgesi, geçici çalışma ruhsatnamesi vb. belge başvuruların yapıldığı TUHİM elektronik belgelendirme sistemini,
ifade eder.
(2) Bu çalışmada yer alan diğer ifadeler için ilgili mevzuatta kullanılan tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Esaslar, Uygulama Usul ve Esasları

Genel Esaslar

MADDE 3 -

(1) TAHKUK Sistemi Genel Esasları;

- a) Toplu ulaşım araçlarında UKOME kararları kapsamında uygulanan azami yaş sınırları aşağıda yer almaktadır.

TOPLU ULAŞIM ARAÇLARI YAŞ SINIRI TABLOSU	
Araç Türü	Yaş Sınırı
Minibüs	12
Taksi Dolmuş	10
Taksi	
Sarı	6
Turkuaz	9
Siyah	9
Servis	
Okul/Turizm (2022/7-14)	12
Diğer Servis Taşımacılığı	19

- b) Taşımacıların isteğine bağlı olarak talep edilmesi durumunda; taşıtların UKOME kararlarıyla belirlenen azami yaş sınırları ilgili taşıt için Taşıt Hizmet Kalitesi Uygunluk Kontrolü yapılması şartıyla aşağıdaki tabloya göre uygulanacaktır.

TAHKUK TAŞIT YAŞ TABLOSU			
Araç Türü	Mevcut Yaş Sınırı	TAHKUK Uygunluk Kontrolü Başlangıç Yaşı	TAHKUK Azami Yaş Sınırı
Minibüs	12	10	14
Taksi Dolmuş	10	8	12
Taksi			
Sarı	6	5	8
Turkuaz	9	8	11
Siyah	9	8	11

- c) Minibüs, taksi ve taksi dolmuş taşımacıları, "TAHKUK Taşıt Yaş" tablosunda yer alan TAHKUK uygunluk kontrolü başlangıç yaşları içinde bulunan taşıtları için E-TUHİM sistemi üzerinden onay vererek TAHKUK sistemi kapsamında azami yaş sınırından faydalanabilecektir.

- ç) Servis araçları için mevzuat kapsamında değişiklik olması durumunda okul/turizm servisleri 10, diğer servis taşımacılığı 17 yaşından itibaren rutin TAHKUK sistemine dâhil edilebilecektir. Şikâyet bazlı TAHKUK uygulaması her hâlükârda yapılacaktır.
- d) Ek-1 TAHKUK listesinde yer alan bütün kriterlerin sağlanması durumunda ilgili taşıt için TAHKUK onayı verilecektir.
- e) TAHKUK kapsamında eksiklerin tespiti durumunda Ek-1 TAHKUK listesinde yer alan herhangi bir kriterdeki eksiklik giderilene kadar ilgili izin belgesi düzenlenmeyecektir.
- f) UKOME tarafından belirlenen taşıt yaş sınırını doldurmuş veya TAHKUK onayına sahip olmayan taşıtlar hiçbir şekilde taksi, minibüs, taksi dolmuş, okul/turizm ve diğer servis taşımacılığı hizmetinde kullanılmayacaktır.
- g) TAHKUK onayı her takvim yılı için taşıtın Araç Tescil Belgesinde yer alan “İlk Tescil Tarihi” gün ve ayı dikkate alınarak uygulanacaktır.(Ör: İlk Tescil Tarihi-17.09.2016 olan bir taksinin TAHKUK onayı her yıl 17 Eylül'den önce alınmak zorundadır.)
- ğ) TAHKUK onayı, “TAHKUK Taşıt Yaş” tablosunda yer alan TAHKUK uygunluk kontrolü başlangıç yaşından itibaren TAHKUK azami yaş sınırına kadar her yıl; kontrol yapılarak TAHKUK onayı verilecek olup ilgili onay belirtilen yıl için geçerli olacak şekilde düzenlenecektir. (Ör: İlk tescil tarihi 17.09.2016 olan bir taksinin yaşı 17.09.2016 başlangıç tarihi baz alınarak hesaplandığında 2022 Mayıs ayında taksinin yaşı 5 yaş olarak hesaplanır. TAHKUK onayı ise 6 yaşına kadar yani 01.01.2023 tarihine kadar geçerli olacaktır.)
- h) TAHKUK işlemleri E-TUHİM üzerinden elektronik ortamda yürütülecektir.
- ı) TAHKUK bedelleri İBB Meclisi tarafından belirlenecektir.

(2) TAHKUK Sistemi Uygulama Esasları;

- a) TAHKUK sistemi, Rutin ve Şikâyet bazlı olarak iki sınıfta uygulanacaktır.
- 1) Rutin TAHKUK; “TAHKUK Taşıt Yaş” tablosunda yer alan TAHKUK uygunluk kontrolü başlangıç yaşından itibaren her yıl yapılacaktır.
- a. Taşımacılar, E-TUHİM sistemi üzerinden “TAHKUK Taşıt Yaş” tablosunda yer alan TAHKUK uygunluk kontrolü başlangıç yaşından itibaren TAHKUK sistemine başvuracaktır.
- b. TAHKUK randevuları taşımacı tarafından kişiye özel kullanıcı adı ve şifresi ile giriş yaparak E-TUHİM sistemi üzerinden ilgili taşıtı için oluşturulacaktır.
- c. TAHKUK sistemine başvuran kişiler İBB tarafından belirlenen lokasyonlarda TAHKUK işlemlerini yürütecektir.
- d. TAHKUK işlemi yapılan taşıtın bilgileri otomatik olarak E-TUHİM sistemi üzerinde görüntülenebilecektir.
- e. TAHKUK işlemi sonucunda, EK-1 TAHKUK listesine göre verilen süre zarfında taşımacı tarafından kontrol listesindeki uygunsuzluk giderilmek zorunda olup aksi halde ilgili taşıtın izin belgeleri uygunsuzluğun giderildiğine dair TAHKUK işlemi yapılana kadar askıya alınacaktır.
- 2) Şikâyet bazlı TAHKUK; TUHİM tarafından resen, CİMER’e, İBB Çözüm Merkezine veya TUDES’te yer alan denetim birimlerine gelen taşıtla ilgili şikâyetler doğrultusunda yapılacaktır.
- a. TAHKUK şikâyet bazlı randevuları TUHİM tarafından E-TUHİM sistemi üzerinden ilgili taşıt için oluşturulacaktır.
- b. İBB tarafından belirlenen lokasyonlarda TAHKUK işlemleri yürütülecektir.
- c. TAHKUK işlemi yapılan taşıtın bilgileri otomatik olarak E-TUHİM sistemi üzerinde görüntülenebilecektir.
- d. TAHKUK işlemi sonucunda, EK-1 TAHKUK listesine göre verilen süre zarfında taşımacı tarafından kontrol listesindeki uygunsuzluk giderilmek zorunda olup aksi halde ilgili taşıtın izin belgeleri uygunsuzluğun giderildiğine dair TAHKUK işlemi yapılana kadar askıya alınacaktır.
- b) TAHKUK sistemi Ek-1 TAHKUK listesi doğrultusunda yapılacaktır.
- c) TAHKUK işlemlerini yapacak kişiler tarafından kontrol başlamadan önce taşıtın tüm açılardan (iç, dış, alt, üst) görüntüleri kayıt altına alınacak ve Araç tescil belgesi, plaka ve araç şase numaraları kontrol edilerek TAHKUK listesi kontrol işlemlerine başlanacaktır.

d) Filo Otomobil İle Yolcu Taşımacılığı Geçici Filo Otomobil İle Yolcu Taşımacılığı İzin Belgesi başvurularında taşıt için TAHKUK onayı alınacaktır.

ÜÇÜNCÜ KISIM Çeşitli Hükümler

Saklı Tutulan Hükümler

MADDE 4 -

(1) Bu çalışmada bulunmayan hususlarda ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürütme

MADDE 5 -

(1) Bu çalışma hükümlerini İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı adına Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü yürütür.

Yürürlük

MADDE 6 -

(1) İşbu çalışma TAHKUK sistemi ücretlerini belirleyen İBB Meclis kararı yürürlük tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

Ek-1

Taşıt Hizmet Kalitesi Uygunluk Kontrol (TAHKUK) Listesi

NO	KRİTER	Taşımacılık Türü	EVET	HAYIR	AKSİYON
1	Taşıtın iç ve dış temizliği yapılmış mı? ACIKLAMA: Araç içerisinde yolcuları rahatsız edecek şekilde koku, yabancı madde, araç dışının görüşü engelleyecek şekilde veya çevreyi rahatsız edecek şekilde kirli/çamurlu olması vb. durumlara bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için bir iş günü kadar süre verilir. Verilen süre zarfında kusurun giderilmemesi durumunda ilgili izin belgesi askıya alınır.
2	Trafik Tescil belgesinde belirtilen koltuk sayısı ile araç içerisindeki koltuk sayısı aynı mı?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
3	Koltuklar yolcuların konforlu bir şekilde seyahat etmesi için oturmaya elverişli mi? ACIKLAMA: Araç içi koltuk mesafelerinin dar olmasından dolayı oturmaya elverişli olmaması, vb. durumlarına bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
4	Koltuklar temiz ve sağlam mı? ACIKLAMA: Araç içerisindeki koltukların üzerinde bulaşıcı veya bulaşıcı olmayan leke, sigara yanıkları bulunması, vb. durumlara bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
5	Taşıtlarda emniyet kemeri mevcut ve çalışır durumda mı?(Okul servis araçlarında her öğrenci ve çocuk için üç nokta emniyet kemeri ve gerekli koruyucu tertibat bulundurulacaktır.)	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
6	Taşıt içinde klimalar çalışır durumda mı?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
7	Taşıtın iç tarafında; görme engelli yolcular için, kabartma (brilla) alfabetiyle hazırlanan taşıt plakası ve ALO 153 yazısının belirlenen ebatta levha bulunduruluyor mu?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS			Kusurun düzeltilmesi için bir iş günü kadar süre verilir.
8	UKOME Kararı ile belirlenen gövde (kaporta) renk kodlarına uyuluyor mu? ACIKLAMA: Şehir içi Sarı Taksi/RAL 1021 kodlu opak sarı, İstanbul Havalimanı Taksi/RAL 2011 kodlu turuncu, Turkuaz Taksi/RAL 5018 kodlu turkuaz, Siyah Taksi/RAL 9005 kodlu siyah, Taksi Dolmuş/RAL 1021 kodlu opak sarı, A- Bölgesi (İstanbul Yakası) Minibüs krem, B- Bölgesi (Beyoğlu Yakası) Minibüs açık yeşil, C- Bölgesi (Anadolu Yakası) Minibüs açık mavi gövde renk durumlarına bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
9	Dama rengi uygun mu? ACIKLAMA: Şehir içi Sarı Taksi/RAL 5018 kodlu turkuaz, Turkuaz Taksi/beyaz, Siyah Taksi /RAL 1021 kodlu opak sarı, Taksi Dolmuş/ RAL 5018 kodlu turkuaz şerit damalı durumlarına bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.

10	Taşıtta mevsimine uygun lastik kullanılıyor mu?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
11	Taşıtların arka camının dış yüzeyinin sağ alt köşesinde Alo 153 Çözüm Merkezi telefon numarasını gösteren bilgi bandı (çıkartma) bulunduruluyor mu?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS			Kusurun düzeltilmesi için bir iş günü kadar süre verilir.
12	Taksimetre çalışıyor mu?	TAKSİ			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
13	Taksimetre cihazları yolcu tarafından görülebilecek şekilde, taksi içerisinde monte edilmiş ve her zaman kullanılabilir durumda mı?	TAKSİ			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
14	Taşıtların tavanı ve her iki ön kapısına yazılacak plaka numaraları, 2019/1-EK.1 UKOME Kararı ile belirlenen kriterler doğrultusunda mı?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS			Kusurun düzeltilmesi için bir iş günü kadar süre verilir.
15	Taksilerde; toplamda 0,5 m ² yi aşmayan taksi durağı bilgileri standartlara uygun mu?	TAKSİ			Kusurun düzeltilmesi için bir iş günü kadar süre verilir.
16	Toplu Ulaşım Denetim ve Yönetim Merkezi Sistemi kapsamında Araç içinde bulunan cihazlar çalışıyor mu?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir ve İSBAK Kamera bakım için randevu oluşturulur.
17	Araç içi kameraların görüş açısı uygun mu? ACIKLAMA: Araç içi kamera kayıt cihazlarının açısını kapatacak, engelleyecek vb. durumlarına bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS			Kusurun düzeltilmesi için bir iş günü kadar süre verilir.
18	Taşıtı Turkuaz veya Lüks taksi kapsamında çalışması uygun olan taşımacılar İBB'den izinli taksimetre ayarlatılmış mı?	TAKSİ			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
19	Karayolları Trafik Yönetmeliği 1 sayılı cetvelin (c) maddesinde Taksi Dolmuşlar-Taksiler için belirtilen niteliklerde ışıklı tabela (şapka) Taksi Dolmuşun/Taksinin üstünde bulunduruluyor ve çalıştırılıyor mu?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
20	Araç dışı uygun mu? ACIKLAMA: Taşıtın dışında gözle görülebilecek şekilde bir kaza kusuru, göçük, derin çizik vb. bulunması durumlarına bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
21	Araçta reklam bulunması durumunda Kentsel tasarım Müdürlüğünden alınmış izin belgesi var mı/ süresi geçerli mi?	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
22	Taşıtlarda cam rengi uygun mu? ACIKLAMA: Taşıtın camlarında görüntüyü değiştirecek seviyede renkli cam veya renkli film tabakaları bulunması durumlarına bakılacaktır.	TAKSİ TAKSİ DOLMUŞ MİNİBÜS SERVİS			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
23	Taşıtların engelli erişime uygun mu? Erişilebilirlik sistemleri çalışıyor mu?	MİNİBÜS			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
24	Okul servis taşıtlarının arkasında yer alan "OKUL TAŞITI" ve "DUR" yazısını kapsayan tabelalar Okul Servis Araçları Yönetmeliğine uygun mu? Ayrıca yönetmelikteki diğer hususlar ile ilgili uygunsuzluk var mı? (Mevzuatın uygulanabilir olması durumunda)	OKUL SERVİSİ			Kusurun düzeltilmesi için iki iş günü kadar süre verilir.
25	Okul servis taşıtlarının yolcu kapıları uygun mu? ACIKLAMA: Okul servis araçlarının kapıları şoför tarafından açılıp kapatılabilecek şekilde otomatik (havalı, hidrolikli vb.) olacağı gibi; kapıların açık veya kapalı olduğu durumlarda şoföre optik ve/veya akustik sinyallerle intikal edecek şekilde olması durumuna bakılacaktır.	OKUL SERVİSİ			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
26	Araçta, taksi taşımacılığını andırarak şekilde sarı renkli dış boya, tepe lambası, taksimetre, kamera, tablet gibi elektronik cihazlar, ücret tarifeleri ve "T" ile başlayan plaka mevcut mu?	FİLO (2024/2-21)			Varsa kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
27	Araç motorlu taşıtların tescil belgesinde "Yolcu Nakli- Ticari" ibaresi var mı?	FİLO (2024/2-21)			Yoksa kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.
28	Araç içerisinde GPS cihazı mevcut ve çalışır durumda mı?	FİLO (2024/2-21)			Kusurun düzeltilmesi için beş iş günü kadar süre verilir.

ALINAN UKOME KARARLARI:

- 1) [18.05.2022 tarih ve 2022/6-18 sayılı UKOME Kararı](#)
Taşıtların Yaş Sınırlarının Belirlenmesi ve Taşıt Hizmet Uygunluk onayı verilmesi.
- 2) [22.06.2022 tarih ve 2022/7-14 sayılı UKOME Kararı](#)
16.12.2021 tarih ve 1297 sayılı İBB Meclis Kararında yer alan Servis Taşımacılığı maddesinin UKOME tarafından alınacak karar ile uygulanması.
- 3) [28.09.2023 tarih ve 2023/7-16 sayılı UKOME Kararı](#)
Taşıt Hizmet Kalitesi Uygunluk Kontrol Sisteminin (TAHKUK) revize edilmesi teklifi.
- 4) [15.02.2024 tarih ve 2024/2-21 sayılı UKOME Kararı](#)
27.08.2014 tarih ve 2014/8-9 UKOME kararının revize edilmesi (Filo Otomobil ile Yolcu Taşımacılığı usul ve esasları).