


İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

RİSK DEĞERLENDİRME RAPORU

5 X 5 MATRİS METODU

İLETİŞİM PLUS ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

Operasyon ve Çağrı Alanı

 Firma logosu

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti. İSG YÖNETİM SİSTEMİ	Risk Değerlendirme Raporu ISO 45001:2018 — Madde 6.1.2 + 7.5.3 · 6331 SK Md. 10 5×5 Matris Metodu	DOKÜMAN No	CGM-RSK-2026-001.1
		REVİZYON	1
		YAYIN	23.06.2026
		YÜRÜRLÜK	23.06.2026
		DURUM	YÜRÜRLÜKTE

FİRMA BİLGİLERİ

ÜNVAN	İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti.		
ADRES	Bornova, İzmir		
İŞVEREN VEKİLİ	Derya Aksoy	SGK SİCİL / DETSİS NO	2-1043-1000022-034-01-001
NACE KODU	82.20.01	TEHLİKE SINIFI	Az Tehlikeli
FAALİYET TANIMI	Çağrı merkezlerinin faaliyetleri		

DEĞERLENDİRİLEN BÖLÜM

BÖLÜM / DEPARTMAN	Operasyon ve Çağrı Alanı
-------------------	--------------------------

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemeni

RAPOR BİLGİLERİ

ANALİZ TARİHİ
23.06.2026

GEÇERLİLİK SONU (SONRAKİ ANALİZ TARİHİ)
23.06.2032

Yenileme: 6 yıl (Az Tehlikeli işyeri — Yön. Md. 12)

YASAL UYUMLULUK

Bu rapor, 6331 sayılı İSG Kanunu ve Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği'ne uygun olarak hazırlanmıştır.

REVİZYON GEÇMİŞİ (ISO 45001 MD. 7.5.3)

Rev	Yayın	Yürürlük	Durum	Değişiklik Nedeni
Rev 1	23.06.2026	23.06.2026	YÜRÜRLÜKTE	İlk yayın

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Yönetici Özeti

Bu tablo, raporda yer alan risk maddelerinin **önlem öncesi** ve **önlem sonrası** seviyelerini denetim için tek bakışta özetler. Ayrıntılar sonraki sayfalardadır.

METODOLOJİ BEYANI

Analiz tipi: 5x5 Risk Matrisi (Olasılık x Şiddet). **Şiddet yaklaşımı:** Sabit Şiddet — Türkiye'deki geleneksel uygulamaya uyumlu. Önlem sonrası şiddet değiştirilmemiştir; yalnızca olasılık kontrollerle azaltılmıştır.

DENETİM ÖZETİ — RİSK SEVİYESİ DAĞILIMI

Durum	Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Düşük	Kabul Edilebilir	Toplam
Önlem Öncesi	0	0	22	26	0	48
Önlem Sonrası	0	0	1	23	24	48

Toplam Risk Maddesi: 48

Kapsanan Kişi Kategorisi: 4

ÜRETİM PARAMETRELERİ (DENETİM ŞEFFAFLIĞI)

Analiz Yöntemi:	5x5 Risk Matrisi (Olasılık x Şiddet)
Şiddet Yaklaşımı:	Sabit Şiddet (geleneksel uygulama)
Hedef Madde Sayısı:	48 adet (Üretildi: 48)
Tehlike Kategorisi Tasnifi:	Aktif (AI 48/48 tasnif tamamlandı)
Önlem Takip:	Pasif

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

5x5 Matris Risk Değerlendirme Metodolojisi Prosedürü

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti. firmasının Operasyon ve Çağrı Alanı bölümünde/departmanında 23.06.2026 tarihinde gerçekleştirilen risk değerlendirme çalışmasında kullanılan 5x5 Matris metodolojisinin temel prensiplerini, hesaplama yöntemlerini ve risk seviyesi tanımlarını açıklamaktır.

2. Kapsam

Bu prosedür, belirtilen firma ve bölümdeki tüm faaliyetleri, bu faaliyetlerden kaynaklanan tehlikeleri ve bu tehlikelerin yol açabileceği riskleri kapsar.

Bu risk değerlendirme, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili "İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği" (29.12.2012 tarihli, 28512 sayılı Resmi Gazete) hükümlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

3. Yasal Dayanak ve Referanslar

- **TS EN ISO 45001:2018** İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri — Şartlar ve Kullanım Kılavuzu (Md. 6.1.2 Tehlike Belirleme + Md. 6.1.4 Eylem Planlama + Md. 7.5.3 Dokümanlaşmış Bilgi)
- **TS EN ISO 31010** Risk Yönetimi — Risk Değerlendirme Teknikleri
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (Md. 10 Risk Değerlendirmesi)
- İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği (RG 29.12.2012 / 28512)

- İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik
- Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik
- İlgili sektörel mevzuat ve standartlar

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

- Risk:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimali.
- Tehlike:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyeli.
- Olasılık (İhtimal - O):** Bir tehlikenin gerçekleşme ihtimali (1'den 5'e kadar derecelendirilir).
- Şiddet (Zarar Derecesi - Ş):** Tehlike gerçekleştiğinde ortaya çıkabilecek zararın büyüklüğü (1'den 5'e kadar derecelendirilir).
- Risk Skoru (R):** Olasılık ve Şiddet değerlerinin çarpımıyla elde edilen sayısal değer ($R = O \times \text{Ş}$).
- Ramak Kala Olay:** Çalışanın yaralanmasına veya ölümüne yol açmadan gerçekleşen olay.
- Kontrol Tedbirleri:** Risklerin kabul edilebilir düzeye indirilmesi için alınan önlemler.

5. Tehlike Kaynakları Sınıflandırması

İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde 8 uyarınca, işyerindeki tehlike kaynakları aşağıdaki kategorilerde değerlendirilmiştir:

Tehlike Kategorisi	Açıklama	Örnekler
Fiziksel Tehlikeler	Çalışma ortamındaki fiziksel faktörler	Gürültü, titreşim, aydınlatma, sıcaklık, radyasyon, basınç
Kimyasal Tehlikeler	Kimyasal madde ve bileşikler	Toz, gaz, buhar, asitler, solventler, kanserojen maddeler
Biyolojik Tehlikeler	Canlı organizmalar ve biyolojik ajanlar	Virüs, bakteri, mantar, parazitler, alerjenler
Ergonomik Tehlikeler	Çalışma duruşu ve koşulları	Ağır yük kaldırma, tekrarlayan hareketler, uygunsuz duruş
Psikososyal Tehlikeler	İş organizasyonu ve çalışma ilişkileri	Stres, mobbing, iş yükü, vardiyalı çalışma, şiddet riski

Tehlike Kategorisi	Açıklama	Örnekler
Mekanik Tehlikeler	Hareketli parça, makine ve ekipman	Ezilme, sıkışma, kesilme, çarpma, dönen mil, fırlayan parça
Elektriksel Tehlikeler	Elektrik enerjisi kaynaklı	Elektrik çarpması, ark parlaması, kısa devre, statik elektrik
Yangın/Patlama Tehlikeleri	Parlayıcı, patlayıcı, oksitleyici maddeler	LPG, akaryakıt, oksijen tüpü, patlayıcı atmosfer (ATEX), kıvılcım
Mevzuat/Organizasyonel Tehlikeler	Yasal yükümlülük ve organizasyon eksiklikleri	Eğitim eksikliği, periyodik muayene, acil durum planı, kayıt sistemi

6. Özel Politika Gerektiren Gruplar

Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde 8/1-ç uyarınca, aşağıdaki çalışan grupları için özel değerlendirme yapılmıştır:

Kullanıcının bu analiz için seçtiği özel gruplar **İŞARETLİ** olarak vurgulanmıştır. Diğer gruplar mevzuat bilgisi olarak listelenmiştir.

- Genç Çalışanlar (15-18 yaş):** Yasal çalışma sınırlamaları ve gelişimsel riskler (4857 sayılı İş Kanunu Md. 71-73, Çocuk ve Genç İşçilerin Çalıştırılma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik)
- Yaşlı Çalışanlar:** Fiziksel kapasite ve sağlık durumu değişiklikleri (6331 SK Md. 10/4)
- Engelli Çalışanlar:** Erişilebilirlik ve uygun çalışma koşulları (5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun)
- Gebe Çalışanlar:** Gebeliği tehlikeye atabilecek riskler (4857 SK Md. 74, Gebe veya Emziren Kadınların Çalıştırılma Şartları Yönetmeliği)
- Emziren Çalışanlar:** Anne ve bebek sağlığını etkileyen faktörler (4857 SK Md. 74, Gebe-Emziren Yönetmeliği)
- Kadın Çalışanlar:** Cinsiyete özgü risk değerlendirmesi (Kadın Çalışanların Gece Postalarında Çalıştırılma Koşulları Hakkında Yönetmelik)

7. 5x5 Matris Metodolojisi Açıklaması

5x5 Matris metodu, riskleri olasılık ve şiddet olmak üzere iki parametre üzerinden değerlendiren kalitatif veya yarı kantitatif bir risk analiz yöntemidir. Her parametre için 1'den 5'e kadar derecelendirilmiş sayısal değerler kullanılır ve bu değerlerin çarpımı risk skorunu verir.

7.1. Parametre Değerleri

Tablo 1: Olasılık (İhtimal) Değerleri (1-5)

Değer	Tanım	Açıklama
5	Çok Yüksek (Beklenir)	Hemen hemen kesin, her an olabilir
4	Yüksek (Kuvvetle Muhtemel)	Büyük olasılıkla gerçekleşir, sık sık beklenir
3	Orta (Muhtemel)	Gerçekleşebilir, ara sıra beklenir
2	Düşük (Mümkün ama Az)	Gerçekleşmesi düşük ihtimal, nadiren beklenir
1	Çok Düşük (Zayıf İhtimal)	Gerçekleşmesi çok zor, pratik olarak imkansız gibi

Tablo 2: Şiddet (Zarar Derecesi) Değerleri (1-5)

Değer	Tanım	Açıklama
5	Çok Ciddi (Felaket)	Ölüm, kalıcı iş göremezlik, çok büyük çevresel/maddi hasar
4	Ciddi	Ciddi yaralanma (iş günü kayıplı), uzuv kaybı, önemli hasar
3	Orta	Hafif yaralanma (iş günü kayıpsız), tedavi gerektiren, orta hasar
2	Hafif	İlk yardım gerektiren küçük yaralanma, küçük hasar
1	Çok Hafif (Önemsiz)	Yaralanma yok denecek kadar az, tedavi gerektirmez, çok küçük hasar

7.2. Risk Skorunun Hesaplanması

Risk Skoru (R), aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanır:

$$R = \text{Olasılık (O)} \times \text{Şiddet (Ş)}$$

Risk skoru 1 (1x1) ile 25 (5x5) arasında bir değer alır.

7.3. Risk Seviyelerinin Belirlenmesi

Tablo 3: 5x5 Risk Matrisi

	Şiddet →	1 (Çok Hafif)	2 (Hafif)	3 (Orta)	4 (Ciddi)	5 (Çok Ciddi)
Olasılık						
5 (Çok Yüksek)		5 (Düşük)	10 (Orta)	15 (Orta)	20 (Yüksek)	25 (Çok Yüksek)
4 (Yüksek)		4 (Kabul Edilebilir)	8 (Düşük)	12 (Orta)	16 (Yüksek)	20 (Yüksek)
3 (Orta)		3 (Kabul Edilebilir)	6 (Düşük)	9 (Düşük)	12 (Orta)	15 (Orta)
2 (Düşük)		2 (Kabul Edilebilir)	4 (Kabul Edilebilir)	6 (Düşük)	8 (Düşük)	10 (Orta)
1 (Çok Düşük)		1 (Kabul Edilebilir)	2 (Kabul Edilebilir)	3 (Kabul Edilebilir)	4 (Kabul Edilebilir)	5 (Düşük)

Risk Seviyesi Açıklamaları:

Risk Skoru Aralığı	Risk Seviyesi	Anlamı ve Gereken Eylem
21 - 25	Çok Yüksek Risk	Kabul edilemez. Faaliyet durdurulmalı, derhal kapsamlı önlem alınmalı.
16 - 20	Yüksek Risk	Acil önlem gerekli, faaliyet kısıtlanmalı/gözden geçirilmeli.
10 - 15	Orta Risk	Önemli önlemler planlanmalı ve kısa/orta vadede uygulanmalı.
5 - 9	Düşük Risk	Önlemler değerlendirilmeli, planlanabilir. İzleme gerekli.

Risk Skoru Aralığı	Risk Seviyesi	Anlamı ve Gereken Eylem
1 - 4	Kabul Edilebilir Risk	Mevcut kontroller yeterli. Periyodik gözden geçirme yapılmalı.

8. Risk Kontrol Hiyerarşisi

Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde 10 uyarınca, tespit edilen riskler aşağıdaki kontrol hiyerarşisine göre önceliklendirilir:

Öncelik	Kontrol Yöntemi	Açıklama
1	Kaynağında Yok Etme	Tehlikenin tamamen ortadan kaldırılması
2	İkame (Değiştirme)	Tehlikeli olanın daha az tehlikeli ile değiştirilmesi
3	Mühendislik Önlemleri	Fiziksel bariyerler, havalandırma, koruyucu sistemler
4	İdari Önlemler	Prosedürler, eğitim, işaretleme, çalışma süreleri
5	Kişisel Koruyucu Donanım (KKD)	Son çare olarak kişisel koruyucu ekipman kullanımı

Not: Kontrol tedbirleri belirlenirken toplu koruma önlemlerine, kişisel koruma önlemlerine göre öncelik verilir.

9. Risk Analizi Yapılan Bölümün Özellikleri

9.1. Firma ve Bölüm Bilgileri

- Firma Adı:** İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti.
- Bölüm/Departman Adı:** Operasyon ve Çağrı Alanı
- Bölüm Çalışan Sayısı:** 124
- Toplam Madde Sayısı:** 48

9.2. Faaliyetler

Bölümde gerçekleştirilen temel faaliyetler şunlardır:

- Kulaklık ve mikrofonla uzun süreli telefon görüşmesi
- Ekranlı araçlarla sürekli masa başı çalışma
- Klavye/fare ile yoğun tekrarlı hareket
- Vardiyalı çalışma ve gece mesaisi
- Yüksek çağrı temposunda hedef baskısı altında çalışma
- Açık ofis (open-office) ortamında gürültü maruziyeti
- Müşteri şikâyeti ve agresif görüşme yönetimi (psikososyal)
- Sabit oturuş pozisyonunda uzun süre kalma
- Kulaklık ses seviyesinin yönetimi
- Çoklu ekran ve KGS uygulamalarıyla çalışma
- Mola ve dinlenme alanlarının kullanımı
- Klima ve havalandırılmalı kapalı ortamda çalışma
- Vardiya devir-teslim ve raporlama
- Aydınlatma ve ekran parlaması yönetimi
- Acil çıkış ve tahliye farkındalığı
- Ekranlı araç çalışması periyodik göz molası

Rutin Olmayan Faaliyetler:

- Yeni operasyon alanı kurulumu ve istasyon yerleşimi
- Bilişim altyapısı ve kablolu çalışma
- Klima/havalandırma periyodik bakımı (yüklenici)
- Elektrik panosu periyodik kontrolü
- Yangın söndürücü periyodik kontrol/dolum
- Aydınlatma armatürü değişimi
- UPS/jeneratör bakımı
- Yıllık acil durum tahliye tatbikatı

9.3. Ekipman Listesi

Bölümde kullanılan başlıca ekipmanlar:

- Kulaklık ve mikrofon setleri
- Bilgisayar ve çoklu monitörler
- Ergonomik koltuk ve çalışma istasyonları
- Açık ofis akustik panelleri
- Split klima üniteleri
- Çoklu priz ve kablolama
- UPS / kesintisiz güç kaynağı
- Jeneratör
- Yangın algılama ve alarm sistemi
- Taşınabilir yangın söndürücüler
- Acil aydınlatma armatürleri
- İlk yardım dolabı

10. Risk Değerlendirme Ekibi

Bu risk değerlendirme çalışması aşağıdaki ekip üyeleri tarafından gerçekleştirilmiştir:

- **İşveren Vekili:** Derya Aksoy
- **İş Güvenliği Uzmanı:** Ali Çelik
- **İşyeri Hekimi:** Dr. Burak Şahin
- **Çalışan Temsilcisi:** Hasan Kaya
- **Destek Elemanı/Elemenları:** Cem Polat

11. Geçerlilik ve Yenileme

11.1. Raporun Geçerliliği

- **Analiz Tarihi:** 23.06.2026
- **Geçerlilik Sonu (Sonraki Analiz Tarihi):** 23.06.2032

11.2. Yenileme Koşulları

Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde 12 uyarınca, bu risk değerlendirmesi aşağıdaki durumlarda yenilenecektir:

Periyodik Yenileme:

- Çok Tehlikeli İşyerleri: En geç **2 yılda bir**
- Tehlikeli İşyerleri: En geç **4 yılda bir**
- Az Tehlikeli İşyerleri: En geç **6 yılda bir**

Erken Yenileme Gerektiren Durumlar:

- İşyerinin taşınması veya binalarda değişiklik yapılması
- İşyerinde uygulanan teknoloji, kullanılan madde ve ekipmanlarda değişiklik
- Üretim yönteminde değişiklikler olması
- İş kazası, meslek hastalığı veya ramak kala olay meydana gelmesi
- Çalışma ortamına ait sınır değerlere ilişkin mevzuat değişikliği
- Çalışma ortamı ölçüm sonuçlarına göre gerekli görülmesi
- İşyeri dışından kaynaklanan yeni bir tehlikenin ortaya çıkması

Bu doküman, İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde 12 (Risk Değerlendirmesinin Yenilenmesi) ve 6331 sayılı İSG Kanunu Madde 10 hükümlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Risk Değerlendirme Tablosu

Risk Seviyesi Lejanti: Çok Yüksek Yüksek Orta Düşük Kabul Edilebilir

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-001	Yangın tatbikatı ve yangın güvenliği	Mevzuat/Organizasyon	Yangın güvenliği prosedürlerinin uygulanmaması	Yangın anında can güvenliği kaybı	Bölüm Çalışanları	Yangın güvenliği eğitimlerinin ve tatbikat kayıtlarının varlığı teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 5 Puan: 15 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Yıllık yangın güvenliği eğitimi ve tatbikatı Yasal Dayanak: İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 20.06.2028	Olasılık: 2 Şiddet: 5 Puan: 10 Seviye: ORTA
M-002	Acil durum planı	Mevzuat/Organizasyon	Acil durum planının güncel olmaması	Acil durumlarda müdahale edilememesi	Bölüm Çalışanları	Acil durum planının güncelliği ve tatbikat kayıtları gözden geçirilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Acil durum planının güncellenmesi ve düzenli tatbikatların yapılması Yasal Dayanak: İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 10.11.2029	Olasılık: 2 Şiddet: 4 Puan: 8 Seviye: DUSUK
M-003	Yeni operasyon alanı kurulumu ve istasyon yerleşimi	Mekanik	Kablo karmaşası ve takılma riski	Düşme ve yaralanma	Bölüm Çalışanları, Bakımcı	Kablo kanallarının ve düzenleme ekipmanlarının varlığı kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Kablo düzenleyici kanalların ve gizleme sistemlerinin kurulumu Yasal Dayanak: İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 10.07.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-004	Vardiyalı çalışma ve gece mesaisi	Psikososyal	Biyolojik ritmin bozulması ve uyku düzensizliği	Kronik yorgunluk, dikkat dağınıklığı ve sağlık sorunları	Bölüm Çalışanları	Vardiya düzenlemeleri ve dinlenme sürelerinin yasal mevzuata uygunluğu teyit edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Vardiya değişimlerinin çalışan sağlığını koruyacak şekilde planlanması Yasal Dayanak: Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 20.09.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-005	Müşteri şikâyeti ve agresif görüşme yönetimi	Psikososyal	Sürekli stres ve duygusal baskı	Tükenmişlik sendromu ve psikolojik rahatsızlıklar	Bölüm Çalışanları	Agresif görüşme yönetimi prosedürlerinin varlığı ve çalışan destek mekanizmaları gözden geçirilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Zorlu görüşmeler için psikolojik destek ve stres yönetimi eğitimleri verilmesi Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 10.11.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-006	Kulaklık ve mikrofonla uzun süreli telefon görüşmesi	Ergonomik	Uzun süreli statik duruş ve boyun/omuz kaslarının zorlanması	Kas-iskelet sistemi hastalıkları ve kronik ağrılar	Bölüm Çalışanları	Çalışma istasyonlarının ergonomik uygunluğu ve mola düzenleri kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Çalışanlara ergonomik çalışma yöntemleri ve esneme egzersizleri eğitimi verilmesi Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.08.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-007	Müşteri şikâyeti ve agresif görüşme yönetimi	Psikososyal	Sözlü taciz ve hakaret	Psikolojik travma	Bölüm Çalışanları	Agresif görüşmelerde çağırıcıyı sonlandırma yetkisi ve prosedürleri kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Agresif görüşmelerde çağırıcıyı sonlandırma yetkisi ve prosedürünün uygulanması Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 20.02.2028	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-008	UPS / kesintisiz güç kaynağı	Elektriksel	Elektrik kaçağı ve ısınma	Elektrik çarpması ve yangın	Bölüm Çalışanları, Bakımcı	UPS cihazlarının periyodik elektriksel testlerinin yapıldığı teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri UPS cihazlarının periyodik elektriksel bakımlarının yetkili servis tarafından yapılması Yasal Dayanak: İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 10.01.2029	Olasılık: 2 Şiddet: 4 Puan: 8 Seviye: DUSUK
M-009	Taşınabilir yangın söndürücüler	Yangın/Patlama	Söndürücülerin boş olması veya arızalı olması	Yangına müdahale edilememesi	Bölüm Çalışanları	Yangın söndürücülerin periyodik kontrol etiketleri ve basınç göstergeleri kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Yangın söndürücülerin aylık kontrollerinin yapılması ve kayıt altına alınması Yasal Dayanak: Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 20.03.2029	Olasılık: 1 Şiddet: 4 Puan: 5 Seviye: DUSUK

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-010	Ekranlı araçlarla sürekli masa başı çalışma	Ergonomik	Uzun süreli statik duruş ve ekranlı araç kullanımı	Kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları ve bel fıtığı	Bölüm Çalışanları, Operatör	Çalışma koltuklarının ergonomik uygunluğu ve ekran mesafesi kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ergonomik ofis koltuğu ve monitör yükseltici temini Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 25.07.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-011	Yüksek çağrı temposunda hedef baskısı altında çalışma	Psikososyal	Yoğun iş temposu ve performans hedefleri	Stres, tükenmişlik sendromu ve psikolojik rahatsızlıklar	Bölüm Çalışanları	Çalışanların mola süreleri ve iş yükü dağılımı teyit edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler İş yükü dengeleme ve düzenli mola planlaması Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.08.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-012	Bilişim altyapısı ve kablolama çalışması	Elektriksel	Açıktaki kalan kablolar ve bağlantılar	Elektrik çarpması ve yangın riski	Bölüm Çalışanları, Bakımcı	Kablo kanallarının kapalı ve düzenli olduğu teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Kablo kanallarının düzenlenmesi ve kaçak akım rölesi kontrolü Yasal Dayanak: Elektrik İç Tesisleri Yönetmeliği Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 15.01.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 4 Puan: 5 Seviye: DUSUK
M-013	Yıllık acil durum tahliye tatbikatı	Mevzuat/Organizasyon	Tahliye planı eksikliği veya bilinmemesi	Acil durumda yaralanma ve panik	Bölüm Çalışanları	Tahliye planlarının güncelliği ve tatbikat kayıtları teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Düzenli tatbikatların yapılması ve acil durum planının güncellenmesi Yasal Dayanak: İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 10.03.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 4 Puan: 8 Seviye: DUSUK
M-014	Yüksek çağrı temposunda hedef baskısı altında çalışma	Psikososyal	Stres ve tükenmişlik	Psikolojik rahatsızlıklar ve iş verimi kaybı	Bölüm Çalışanları	Çalışan memnuniyet anketleri ve stres yönetimi eğitimleri teyit edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Stres yönetimi eğitimi ve psikolojik destek imkanları Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 15.06.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-015	Risk değerlendirmesi güncelleme yönetimi	Mevzuat/Organizasyon	Risk değerlendirmesinin güncel olmaması	Yeni tehlikelerin gözden kaçırılması	Bölüm Çalışanları	Risk değerlendirme raporunun son revizyon tarihi kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Düzenli risk değerlendirmesi gözden geçirme takvimi Yasal Dayanak: İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 25.09.2028	Olasılık: 2 Şiddet: 4 Puan: 8 Seviye: DUSUK
M-016	Klavye/fare ile yoğun tekrarlı hareket	Ergonomik	Uzun süreli ve tekrarlı el-bilek hareketleri	Kas-iskelet sistemi hastalıkları ve karpal tünel sendromu	Bölüm Çalışanları	Çalışanların mola düzenleri ve ergonomik çalışma alışkanlıkları sahada kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Çalışanlara periyodik mola düzenleri ve ergonomik çalışma yöntemleri eğitimi verilmesi. Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 23.06.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-017	Kulaklık ses seviyesinin yönetimi	Fiziksel	Kulaklık üzerinden yüksek ses maruziyeti	İşitme kaybı ve kulak çınlaması	Bölüm Çalışanları	Kulaklıkların ses sınırlayıcı özelliklerinin çalışırılığı kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ses seviyesini otomatik sınırlayan kulaklıkların temini ve kullanımı. Yasal Dayanak: Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili) Termin: 24.06.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-018	Acil çıkış ve tahliye farkındalığı	Mevzuat/Organizasyon	Acil durum prosedürlerinin bilinmemesi	Tahliye sırasında yaralanma ve panik	Bölüm Çalışanları, Ziyaretçiler	Acil durum tatbikatlarının yapılıp yapılmadığı ve kayıtların güncelliği teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Düzenli acil durum tahliye tatbikatlarının gerçekleştirilmesi. Yasal Dayanak: İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 23.06.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 4 Puan: 8 Seviye: DUSUK
M-019	Ergonomik koltuk ve çalışma istasyonları	Ergonomik	Yanlış oturma pozisyonu ve ekipman ayarsızlığı	Bel, boyun ve sırt ağrıları	Bölüm Çalışanları	Çalışma istasyonlarının ergonomik standartlara uygunluğu gözden geçirilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 3 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ayarlanabilir ergonomik koltukların temini ve kişisel ayarların yapılması. Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 24.06.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-020	Çoklu priz ve kablolama	Elektriksel	Kabloların düzensizliği ve aşırı yüklenme	Elektrik çarpması ve takılıp düşme	Bölüm Çalışanları, Bakımcı	Kablo kanallarının mevcudiyeti ve prizlerin topraklama durumu kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 4 Puan: 12 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Kablo kanallarının kullanılması ve prizlerin düzenli kontrolü. Yasal Dayanak: Elektrik İç Tesisleri Yönetmeliği Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 24.06.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 4 Puan: 8 Seviye: DUSUK
M-021	Yangın söndürücü periyodik kontrol/dolum	Yangın/Patlama	Söndürücülerin çalışmaması	Yangın anında müdahale edilememesi	Bölüm Çalışanları	Söndürücülerin son kullanma tarihleri ve basınç göstergeleri kontrol edilmeli.	Olasılık: 2 Şiddet: 5 Puan: 10 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: İdari Önlemler Periyodik bakım ve dolun tabibinin yapılması Yasal Dayanak: Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 20.02.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 5 Puan: 5 Seviye: DUSUK
M-022	Jeneratör	Elektriksel	Elektrik kaçağı ve arıza	Elektrik çarpması ve yangın	Bakımcı	Jeneratör topraklama ölçümleri ve periyodik kontrolleri teyit edilmeli.	Olasılık: 2 Şiddet: 5 Puan: 10 Seviye: ORTA	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Periyodik topraklama ölçümü ve bakım Yasal Dayanak: Elektrik Tesislerinde Topraklamalar Yönetmeliği Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 10.01.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 5 Puan: 5 Seviye: DUSUK
M-023	Periyodik sağlık muayenesi	Mevzuat/Organizasyon	Sağlık muayenelerinin yapılmaması	Meslek hastalıklarının erken teşhis edilememesi	Bölüm Çalışanları	Çalışanların periyodik sağlık muayene dosyalarının güncelliği kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Tüm çalışanların periyodik sağlık muayenelerinin zamanında yapılması Yasal Dayanak: Çalışanların Sağlık Gözetimine Yönelik Tıbbi Tetkiklerin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 20.07.2029	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-024	İSG eğitimi	Mevzuat/Organizasyon	İSG eğitimlerinin eksikliği	Tehlikelerin fark edilememesi ve kaza riski	Bölüm Çalışanları	İSG eğitim kayıtlarının ve sertifikaların varlığı teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Çalışanlara periyodik İSG eğitimlerinin verilmesi ve kayıt altına alınması Yasal Dayanak: Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 15.09.2029	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-025	Kulaklık ve mikrofonla uzun	Fiziksel	Yüksek ses maruziyeti	İşitme kaybı	Bölüm Çalışanları	Kulaklıkların ses sınırlayıcı	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ses sınırlayıcı (limiter) özellikli profesyonel kulaklıkların temini	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
	sürekli telefon görüşmesi					özelliklerinin varlığı teyit edilmeli.	Seviye: DUSUK	Yasal Dayanak: Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 25.09.2027	Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-026	Yeni operasyon alanı kurulumu ve istasyon yerleşimi	Mekanik	Ağır ekipmanların taşınması	Bel ve sırt yaralanmaları	Bölüm Çalışanları, Bakımcı	Taşıma ekipmanlarının (el arabası vb.) varlığı ve kullanımı kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ağır yüklerin taşınması için uygun taşıma araçlarının kullanılması Yasal Dayanak: Elle Taşıma İşleri Yönetmeliği Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 15.07.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-027	Açık ofis akustik panelleri	Mekanik	Panellerin devrilmesi	Çarpma ve ezilme	Bölüm Çalışanları	Akustik panellerin montaj sağlamlığı ve sabitleme durumu kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Akustik panellerin zemine veya duvarlara güvenli bir şekilde sabitlenmesi Yasal Dayanak: İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 15.11.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-028	Bilişim altyapısı ve kablolu çalışma	Mekanik	Takılma ve düşme	Yaralanma ve kırıklar	Bölüm Çalışanları, Bakımcı	Zemin üzerindeki kablo düzeni ve geçiş yolları kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Kablo düzenleyici aparatlar ve zemin kanalları kullanımı Yasal Dayanak: İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 10.09.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-029	Acil aydınlatma armatürleri	Elektriksel	Arıza ve çalışmama durumu	Acil durumda karanlıkta kalma ve yaralanma	Bölüm Çalışanları	Armatürlerin batarya ve çalışma durumu kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Düzenli fonksiyonel testler ve bakım Yasal Dayanak: Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 05.03.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-030	Bilgisayar ve çoklu monitörler	Elektriksel	Kabloların aşınma ve kısa devre	Elektrik çarpması	Operatör	Güç kablolarının bütünlüğü ve prizlerin durumu kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Hasarlı kabloların değişimi ve düzenli kontrol Yasal Dayanak: İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.05.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-031	KKD denetim ve kullanım kontrolü	Mevzuat/Organizasyon	KKD kullanımının denetlenmemesi	İş kazası durumunda korumasızlık	Bölüm Çalışanları	KKD zimmet kayıtları ve kullanım denetimlerinin varlığı teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler KKD kullanım denetim prosedürünün oluşturulması Yasal Dayanak: Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 10.08.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 3 Puan: 3 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-032	Açık ofis (open-office) ortamında gürültü maruziyeti	Fiziksel	Yüksek sesli konuşmalar ve ortam gürültüsü	İşitme kaybı ve psikosozyal stres	Bölüm Çalışanları	Ortam gürültü seviyesinin yasal sınırların altında olup olmadığı ölçümlerle teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Çalışma alanına akustik düzenleyici panellerin yerleştirilmesi. Yasal Dayanak: Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 23.06.2028	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-033	Çalışma süreleri / fazla mesai kayıtları	Mevzuat/Organizasyon	Yasal sınırların üzerinde çalışma	Tükenmişlik, dikkat dağınıklığı ve iş kazası riski	Bölüm Çalışanları	Fazla mesai kayıt sisteminin yasal mevzuata uygunluğu teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 3 Puan: 9 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Fazla mesai kayıtlarının dijital sistem üzerinden yasal sınırlara göre takibi. Yasal Dayanak: 4857 sayılı İş Kanunu Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili) Termin: 23.06.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 3 Puan: 6 Seviye: DUSUK
M-034	Çoklu ekran ve KGS uygulamalarıyla çalışma	Ergonomik	Göz yorgunluğu ve ekran parlaması	Görme bozuklukları ve baş ağrısı	Bölüm Çalışanları	Ekranların konumlandırılması ve ortam aydınlatma seviyeleri kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 2 Puan: 8 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ekranlara yansımayı önleyici filtrelerin takılması ve aydınlatmanın düzenlenmesi Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 05.01.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 2 Puan: 4 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-035	Kulaklık ve mikrofon setleri	Biyolojik	Ortak kullanım sonucu hijyen eksikliği	Enfeksiyon ve cilt hastalıkları	Bölüm Çalışanları	Kulaklık temizlik prosedürlerinin varlığı ve hijyen malzemelerinin temini kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 2 Puan: 8 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Kulaklıkların her vardiya sonrası dezenfekte edilmesi için hijyen kitlelerinin sağlanması Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.05.2029	Olasılık: 2 Şiddet: 2 Puan: 4 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
M-036	Sabit oturuş pozisyonunda uzun süre kalma	Ergonomik	Kas-iskelet sistemi zorlanması	Bel ve boyun ağrıları	Operatör	Çalışma masası yüksekliği ve sandalye ayarları kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 2 Puan: 8 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ayarlanabilir çalışma masası ve sandalye kullanımı Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 20.07.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 2 Puan: 4 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-037	Ekranlı araçlarla sürekli masa başı çalışma	Fiziksel	Göz yorgunluğu	Görme bozukluğu ve baş ağrısı	Operatör	Çalışanların periyodik göz muayeneleri kontrol edilmeli.	Olasılık: 4 Şiddet: 2 Puan: 8 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Düzenli göz muayenesi ve ekran molası uygulaması Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 25.04.2027	Olasılık: 2 Şiddet: 2 Puan: 4 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-038	Vardiya devir-teslim ve raporlama	Psikososyal	İş yükü yoğunluğu ve zaman baskısı	Hata yapma riski ve iş stresi	Bölüm Çalışanları	Devir-teslim prosedürlerinin netliği ve iş yükü dağılımı teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Standart devir-teslim formlarının ve dijital raporlama sistemlerinin kullanımı Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.03.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-039	Ekranlı araç çalışını periyodik göz molası	Ergonomik	Uzun süreli odaklanma ve göz kuruluğu	Görme yetisinde azalma	Bölüm Çalışanları	Mola takip sistemlerinin işleyişi ve çalışanların katılımı kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Periyodik mola hatırlatıcı yazılımların kullanılması Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 20.05.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-040	Vardiyalı çalışma ve gece mesaisi	Psikososyal	Sosyal izolasyon ve aile yaşamı dengesizliği	Psikolojik stres ve motivasyon kaybı	Bölüm Çalışanları	Sosyal destek programlarının varlığı gözden geçirilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Çalışanlar arası sosyal etkileşimi artırıcı etkinliklerin düzenlenmesi Yasal Dayanak: 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.12.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-041	Çoklu ekran ve KGS uygulamalarıyla çalışma	Ergonomik	Monoton iş ve tekrarlı hareketler	Kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları	Bölüm Çalışanları	İş rotasyonu uygulamalarının etkinliği teyit edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler İş rotasyonu ile farklı görevlerin dönüşümlü yapılması Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemeni

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önem Sonrası
								Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 10.05.2028	
M-042	Kulaklık ve mikrofon setleri	Fiziksel	Ekipman arızası veya kablo kopması	Elektriksel şok veya ani gürültü maruziyeti	Bölüm Çalışanları	Kulaklıkların periyodik kontrol ve değişim kayıtları incelenmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Kulaklıkların periyodik olarak kontrol edilmesi ve hasarlı olanların değiştirilmesi Yasal Dayanak: İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 20.09.2028	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-043	Sabit oturuş pozisyonunda uzun süre kalma	Ergonomik	Hareketsiz çalışma düzeni	Dolaşım bozukluğu ve kas yorgunluğu	Operatör	Çalışanların esneme hareketleri yapabileceği alanların varlığı kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Kısa süreli aktif mola ve esneme egzersizleri eğitimi Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 10.09.2026	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-044	Mola ve dinlenme alanlarının kullanımını	Psikososyal	Yetersiz dinlenme ortamı	Zihinsel yorgunluk ve motivasyon kaybı	Bölüm Çalışanları	Dinlenme alanlarının hijyen ve konfor durumu gözden geçirilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Dinlenme alanlarının ergonomik ve ferah düzenlenmesi Yasal Dayanak: İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik Sorumlu: Derya Aksoy (İşveren Vekili), Bölüm Sorumlusu Termin: 20.10.2026	Olasılık: 2 Şiddet: 2 Puan: 4 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-045	Aydınlatma ve ekran parlaması yönetimi	Fiziksel	Yetersiz veya uygunsuz aydınlatma	Göz yorgunluğu ve görme bozuklukları	Operatör	Ekranlardaki yansıma ve ortam aydınlatma seviyesi ölçülmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ekran parlamasını önleyici filtreler ve uygun aydınlatma düzeni Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 05.11.2026	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-046	Bilgisayar ve çoklu monitörler	Ergonomik	Yanlış monitör yerleşimi	Boyun ve omuz ağrıları	Operatör	Monitörlerin göz hizasında olup olmadığı kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Ayarlanabilir monitör kolları kullanımı Yasal Dayanak: Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 15.10.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR

Kod	Faaliyet	Türü	Tehlike	Risk	Etkilenenler	Mevcut Durum	Önlem Öncesi	Önlemler (Hiyerarşi, Açıklama, Sorumlu, Termin)	Önlem Sonrası
M-047	Split klima üniteleri	Fiziksel	Doğrudan hava akımı ve gürültü	Kas tutulması ve işitme yorgunluğu	Bölüm Çalışanları	Klima ünitelerinin hava yönlendirme kanatlarının durumu kontrol edilmeli.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: Mühendislik Önlemleri Hava yönlendirici aparatlar ve periyodik bakım Yasal Dayanak: İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 20.11.2027	Olasılık: 1 Şiddet: 2 Puan: 2 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR
M-048	Klima ve havalandırmalı kapalı ortamda çalışma	Çevresel	Hava sirkülasyonu kaynaklı enfeksiyon ve kuruluk	Solunum yolu rahatsızlıkları ve alerjik reaksiyonlar	Bölüm Çalışanları	Havalandırma sistemlerinin periyodik bakım kayıtları ve filtre temizliği doğrulanmalı.	Olasılık: 3 Şiddet: 2 Puan: 6 Seviye: DUSUK	Hiyerarşi: İdari Önlemler Havalandırma sistemlerinin periyodik bakım ve temizlik takviminin uygulanması. Yasal Dayanak: İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik Sorumlu: Bölüm Sorumlusu Termin: 23.06.2029	Olasılık: 2 Şiddet: 2 Puan: 4 Seviye: KABUL_EDILEBİLİR

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemeni

RİSK DEĞERLENDİRME RAPORU ONAY SAYFASI

İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti.

İşbu risk değerlendirme raporu, aşağıda imzası bulunan yetkililerce incelenmiş ve onaylanmıştır.
Rapor kapsamındaki önlemlerin takibi ve uygulanması ilgili birimlerin sorumluluğundadır.

Derya Aksoy

İşveren Vekili

Tarih:/...../.....

Ali Çelik

A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Tarih:/...../.....

Dr. Burak Şahin

İşyeri Hekimi

Tarih:/...../.....

Hasan Kaya

Çalışan Temsilcisi

Tarih:/...../.....

Cem Polat

Destek Elemanı

Tarih:/...../.....

Analiz Tarihi: 23.06.2026

Derya Aksoy
İşveren Vekili

Ali Çelik
A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı

Dr. Burak Şahin
İşyeri Hekimi

Hasan Kaya
Çalışan Temsilcisi

Cem Polat
Destek Elemanı