

İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti. İSG YÖNETİM SİSTEMİ	Saha Gözlem Raporu ISO 45001:2018 — Md. 9.1.1 (İzleme) + 8.1.2 (Kontrol Hiyerarşisi) · 6331 SK Md. 4	RAPOR NO	CGM-SGR-2026-001
		TARİH	24.06.2026
		DURUM	TAMAMLANDI

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ · ISO 45001

SAHA GÖZLEM RAPORU

DAVRANIŞ BAZLI GÜVENLİK · MD. 9.1.1

İLETİŞİM PLUS ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

Firma Geneli

RAPOR NO: CGM-SGR-2026-001 · DENETİM TARİHİ: 24.06.2026 · RAPOR TİPİ: Günlük

HAZIRLAYAN · MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789

FIRMA BİLGİLERİ

ÜN VAN

İletişim Plus Çağrı Merkezi Hizmetleri Ltd. Şti.

ADRES

Bornova, İzmir

İŞVEREN VEKİLİ

Derya Aksoy

SGK SICIL / DETSİS NO

2-1043-1000022-034-01-001

TEHLİKE SINIFI

Az Tehlikeli

NACE KODU

82.20.01

KAPSAM

BÖLÜM / DEPARTMAN

Firma Geneli

Toplam Çalışan Sayısı: 124

RAPOR BİLGİLERİ

TOPLAM BULGU

10

GÜVENLİK SKORU

75/100

DENETİM TARİHİ

24.06.2026

HAZIRLAYAN - MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789

SEÇİLİ EKİP ÜYELERİ

DENETİM SAATI	09:00
---------------	-------

YÖNETİCİ ÖZETİ — GÜVENLİK PERFORMANSI

Denetim sırasında gözlemlenen bulgu kategori dağılımı (BBS) ve güvenlik skoru.

TOPLAM	DAVRANIŞ	ORTAM	POZİTİF	İNSAN FAKTÖRÜ	SKOR
10	0	10	0	0	75/100

BULGULAR (10)

5x5 RISK MATRİSİ (MD. 6.1.2.2)

5	5	10	15 ★	20	25
4	4	8	12 ★	16 ★	20
3	3	6 ★	9 ★x2	12	15
2	2	4	6 ★x2	8 ★x2	10
1	1	2	3	4	5
Ş↓ / O→	1	2	3	4	5

Y eksen: Şiddet (1-5) · X eksen: Olasılık (1-5) · Puan = O × Ş · ★ = bulgu (xN: aynı hücrede çoklu)

RISK SEVİYESİ EŞİKLERİ

- KRİTİK ≥ 20
- YÜKSEK ≥ 9
- ORTA ≥ 4
- DÜŞÜK < 4

Bu matris ISO 45001 Md. 6.1.2.2 ve 6331 SK Md. 4 uyarınca tehlike değerlendirme yöntemi olarak kullanılır. Bulgu puanı eşiğe göre kontrol hiyerarşisi (Md. 8.1.2) sırasına bağlanır: Kritik/Yüksek → Eliminasyon/İkame, Orta → Mühendislik, Düşük → İdari/KKD.

BBS KATEGORİLERİ — DAVRANIŞ BAZLI GÜVENLİK

HAZIRLAYAN · MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) · 456789

Davranış — Çalışan kaynaklı güvensiz davranış (Unsafe Act)

Ortam — Fiziki ortam kaynaklı güvensiz durum (Unsafe Condition)

Pozitif — Güvenli/örnek davranış (ödüllü kültürü)

İnsan Faktörü — Yorgunluk/stres/iş yükü (psikososyal)

#	BULGU NO	LOKASYON	TEHLİKE	RISK	SINIFLANDIRMA	KATEGORI	RISK SKORU	DÜZELTME ÖNERİSİ	KARAR (MD 10.2)	İLGİLİ MEVZUAT (MD 9.1.2)
1	B-001	Operasyon Salonu	Ofis istasyonlarında ergonomik olmayan oturma ve ekipman kullanımı	Bilek, bel ve boyun desteği eksikliği nedeniyle çalışanlarda uzun vadede kas-iskelet sistemi hastalıkları (MSD) ve kronik ağrı riski.	Ortam Mühendislik Önlemleri Ergonomik Yaralanma	B16 - Ofis Ergonomisi B16.1 - Masa/sandalye ayarlanabilir değil	O: 4 / Ş: 2 Puan: 8 Seviye: Orta	Çalışanlara ayarlanabilir ergonomik koltuklar, bel desteği, bilek destekli mousepad ve ekran yükselticiler sağlanmalıdır.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği KanunuEkranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik
2	B-002	Operasyon Salonu	Yürüyüş yollarında düzensiz kablo karmaşası	Operasyon salonundaki geçiş yollarında bulunan açık kablolar personelin takılıp düşmesine ve yaralanmasına sebebiyet verebilir.	Ortam Mühendislik Önlemleri Düşme Çarpma / Ezilme / Sıkışma	B2 - Takılma/Düşme/Kayma Tehlikeleri B2.1 - Yerde dağınık malzeme ve kablo	O: 3 / Ş: 2 Puan: 6 Seviye: Orta	Kablolar kablo kanalları veya omurgalar içerisine alınmalı, zemine sabitlenmeli ve yürüme yollarından uzaklaştırılmalıdır.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik EK-1
3	B-003	Operasyon Salonu	Uzun süreli ekran maruziyeti ve mola düzeni eksikliği	Kesintisiz ekran kullanımı sonucu göz yorgunluğu, dikkat dağınıklığı ve zihinsel stres artışı.	Ortam İdari Önlemler Psikososyal Risk Ergonomik Yaralanma	B17 - Psikososyal Riskler B17.1 - Aşırı iş yükü/fazla mesai	O: 4 / Ş: 2 Puan: 8 Seviye: Orta	Ekranlı araçlarla çalışma prosedürü oluşturulmalı, saat başı en az 10 dakikalık aktif dinlenme molaları tanımlanmalıdır.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik Md 7
4	B-004	Operasyon Salonu	Yüksek kulaklık ses seviyesi maruziyeti	Operatörlerin maruz kaldığı kontrolsüz yüksek ses seviyeleri zamanla işitme kaybına veya kulak çınlamasına yol açabilir.	Ortam Mühendislik Hafifletici Diğer	B9 - Fiziksel Tehlikeler (Gürültü/Titreşim/Sıcaklık/Radyasyon) B9.1 - Yüksek gürültü seviyesi (>85dB)	O: 3 / Ş: 2 Puan: 6 Seviye: Orta	Kulaklıkların ses seviyeleri yazılımsal olarak sınırlandırılmalı ve çalışanlara gürültü maruziyeti eğitimi verilmelidir.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik

HAZIRLAYAN - MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789

#	BULGU NO	LOKASYON	TEHLIKE	RISK	SINIFLANDIRMA	KATEGORI	RISK SKORU	DÜZELTME ÖNERİSİ	KARAR (MD 10.2)	İLGİLİ MEVZUAT (MD 9.1.2)
5	B-005	Server & Acil	Acil çıkış kapısının kilitli olması	Yangın veya acil durumlarda çalışanların binayı güvenli bir şekilde tahliye edememesi sonucu can kaybı veya yaralanma riski.	Ortam Mühendislik Önlemleri Yangın / Patlama Boğulma / Oksijensiz Ortam	B4 - Yangın ve Patlama Tehlikesi B4.3 - Acil çıkış kapısı kilitli/tıkali	O: 3 / Ş: 5 Puan: 15 Seviye: Yüksek	Acil çıkış kapıları her zaman dışarıya doğru açılabilir ve kilitlememiş durumda tutulmalıdır. Panik bar sistemi kurulmalı ve düzenli kontrol edilmelidir.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelikİşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik
6	B-006	Server & Acil	Server odası yetersiz yangın söndürme ve havalandırma	Elektrik kaynaklı yangınların hızla büyümesi ve cihazların aşırı ısınarak yangın riskini artırması, sistem odası kaybı.	Ortam Mühendislik Önlemleri Yangın / Patlama Sıcak / Soğuk Maruziyeti	B9 - Fiziksel Tehlikeler (Gürültü/Titreşim/Sıcaklık/Radyasyon) B9.5 - Yetersiz havalandırma/ventilasyon	O: 4 / Ş: 4 Puan: 16 Seviye: Yüksek	Server odasına otomatik gazlı söndürme sistemi (FM200 vb.) kurulmalı ve ortam sıcaklığını sabit tutacak iklimlendirme/havalandırma kapasitesi artırılmalıdır.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelikİş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği
7	B-007	Server & Acil	Elektrik panosunun kilitsiz olması	Yetkisiz kişilerin müdahalesi sonucu elektrik çarpması, kısa devre ve yangın risklerinin oluşması.	Ortam İdari Önlemler Elektrik Çarpması Yangın / Patlama	B6 - Elektrik Tesisleri ve Ekipmanları B6.2 - Elektrik panosu kapağı açık	O: 3 / Ş: 4 Puan: 12 Seviye: Yüksek	Elektrik panoları kapalı ve kilitli tutulmalı, sadece yetkili teknik personelin erişimine izin verilmelidir.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">Elektrik İç Tesisleri Yönetmeliğiİş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği
8	B-008	Server & Acil	Acil durum toplanma alanının belirsizliği	Tahliye sonrası personel sayımının yapılamaması ve çalışanların tehlikeli bölgeden yeterince uzaklaşmaması.	Ortam İdari Önlemler Diğer	B11 - Acil Durum Hazırlığı ve İlk Yardım B11.4 - Toplanma noktası işareti yok	O: 2 / Ş: 3 Puan: 6 Seviye: Orta	Güvenli bir noktada toplanma alanı belirlenmeli ve Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği'ne uygun levhalar ile işaretlenmelidir.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında YönetmelikSağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği
9	B-009	Server & Acil	İlk yardım dolabı eksikliği	Küçük yaralanmalarda veya acil sağlık durumlarında ilk müdahalenin gecikmesi ve durumun kötüleşmesi.	Ortam İdari Önlemler Diğer	B11 - Acil Durum Hazırlığı ve İlk Yardım B11.1 - İlk yardım dolabı eksik/süresi geçmiş	O: 3 / Ş: 3 Puan: 9 Seviye: Yüksek	Çalışan sayısına ve risklere uygun içerikte ilk yardım dolabı merkezi ve erişilebilir bir noktaya konumlandırılmalıdır.	Karar Bekliyor	<ul style="list-style-type: none">İlk Yardım Yönetmeliğiİşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik

HAZIRLAYAN - MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789

#	BULGU NO	LOKASYON	TEHLIKE	RISK	SINIFLANDIRMA	KATEGORI	RISK SKORU	DÜZELTME ÖNERİSİ	KARAR (MD 10.2)	İLGİLİ MEVZUAT (MD 9.1.2)
10	B-010	Server & Acil	Yangın tatbikatı işaretlemelerinin olmaması	Acil durumlarda yönlendirme işaretlerinin eksikliği nedeniyle panik oluşması ve tahliyenin aksaması.	Ortam İdari Önlemler Diğer	B19 - Güvenlik ve Sağlık İşaretleri B19.4 - Bilgilendirme işareti eksik (acil çıkış/ilkyardım/toplanma)	O: 3 / Ş: 3 Puan: 9 Seviye: Yüksek	Kaçış yolları ve yangın ekipmanları fotolüminesan işaretler ile görünür kılınmalı, tatbikat kayıtları ve yönlendirmeleri güncellenmelidir.	Karar Bekliyor	• Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği • İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik

Kategori = BBS sınıflandırması (Davranış/Ortam/Pozitif/İnsan Faktörü) · Hiyerarşi = ISO 45001 Md. 8.1.2 kontrol önceliği (Eliminasyon → KKD) · Karar = ISO Md 10.2 uygunsuzluk yönetimi (Anında Düzeltme / DF / DF Gerekmeyen)

ISO 45001:2018 Uyum Kanıtı — Md. 9.1.1 (İzleme/Ölçme) · Md. 8.1.2 (Kontrol Hiyerarşisi) · Md. 9.1.2 (Uyum Değerlendirmesi) · Md. 10.2 (Uygunsuzluk & Düzeltici Faaliyet) · Md. 5.4 (Çalışan Katılımı) · 6331 sayılı Kanun Md. 4

HAZIRLAYAN · MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789

GÜVENLİK SKORU — HESAPLAMA METODOLOJİSİ

ISO 45001 Md 9.1.1 Performans Değerlendirme + Md 9.1.3 Analiz Şeffaflık

Bu Raporun Skoru: 75.0 / 100 · Açık bulgu: 10 · Ortalama ağırlıklı puan: 11.26

FORMÜL

1. Bulgu ağırlıklı puanı	riskPuanı × tipÇarpanı × kazaTürüÇarpanı
— riskPuanı	1–25 (5×5 matris, olasılık × şiddet)
— tipÇarpanı	A (Güvensiz Davranış) = 1.2 ; B (Güvensiz Durum) = 1.0
— kazaTürüÇarpanı	0.85–1.5 (T1–T4 ölümcüllük tier)
2. Ortalama ağırlıklı puan	Σ (ağırlıklı puan) / açık bulgu sayısı
3. Risk cezası	(Ortalama / 45) × 100 (max teorik: 25 × 1.2 × 1.5 = 45)
4. Güvenlik skoru	max(10, 100 – risk cezası) (taban 10)
Açık bulgu sayısı	Skoru doğrudan cezalandırmaz (proaktif tespiti ödüllendirir).

SKOR ZİNCİRİ DIŞI BULGULAR

Kararı ANINDA_DUZELTİLDİ	Md 10.2.a kanıtla kapatıldı (kim+ne zaman+not)
Kararı DF_GEREKMEDİ	Md 10.2.c yönetim kararı, gerekçeli kapatma
Tüm DF'leri TAMAMLANDI	Md 10.2.b düzeltici tamamlandı
POZİTİF (güvenli davranış gözlemi)	Bonus tartışılır — skor zincirine girmez
İNSAN_FAKTORU (sınıflandırma eksik)	Neden-zincir kayıtları, skor cezası yok

KAZA TÜRÜ ÖLÜMCÜLLÜK TIER TABLOSU

HAZIRLAYAN - MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789

Tier	Çarpan	Kaza Türü	Açıklama
T1— Ölümcül	1.50x	Düşme, Elektrik Çarpması, Yangın / Patlama, Boğulma / Oksijensiz Ortam	OSHA Focus Four #1+#3 + kapalı alan SGK top-ölümcül
T2— Ciddi	1.25x	Çarpma / Ezilme / Sıkışma, İş Yeri Trafik Kazası, Kimyasal Maruziyet, Şiddet / Saldırı	Ağır yaralanma + ölüm potansiyeli
T3— Standart	1.00x	Kesilme / Delinme, Sıcak / Soğuk Maruziyeti, Radyasyon Maruziyeti, Biyolojik Maruziyet	PPE ile kontrol edilebilir yaralanma
T4— Kronik	0.85x	Ergonomik Yaralanma, Psikososyal Risk, Diğer	Uzun vadeli sağlık — tek olayda ölüm yok

HAZIRLAYAN - MD 7.5.3

Ali Çelik
İSG Uzmanı (A) - 456789