



**ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN KONTROL LİSTESİ**

| **Konu Başlığı** | **Kontrol Listesi** | **Evet**  **☺** | **Hayır**  **☹** | **Alınması Gereken Önlem** | **Sorumlu Kişi** | **Tamamlanacağı Tarih** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GENEL** | Zemin kayma veya düşmeyi önleyecek şekilde uygun malzeme ile kaplanmış olup ve iç ve dış zeminler (salon girişi, merdivenler vs.)düzenli olarak kontrol ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Zeminde çökme, erime vb. deformasyonlar giderilmiş mi? |  |  |  |  |  |
| Cam yüzeyler üzerinde kırık veya çatlak bulunmamakta ve uygun şekilde monte edilmiş mi? |  |  |  |  |  |
| Duvarlara monte edilmiş raflar veya benzeri diğer malzemeler çalışanların üzerine düşmeyecek şekilde sabitlenmiş mi? |  |  |  |  |  |
| Merdiven genişlikleri ve basamak yükseklikleri uygun olup merdivenler boyunca tırabzanlar mevcut mu? |  |  |  |  |  |
| Kullanılan mobilyalar düzenli olarak kontrol ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar (temizlik görevlileri), temizlikte kullanılan kimyasalların tehlikeleri ve kullanımı konusunda bilgilendirilmiş mi? |  |  |  |  |  |
| Temizlik yapılan alanda kaymayı önlemek için gerekli önlemler alınıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çağrı merkezindeki tüm alanlar düzenli olarak havalandırılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| İklimlendirme cihazlarının kontrolleri düzenli aralıklarla yaptırılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çağrı merkezindeki sıcaklık ve nem, rahatsızlık vermeyecek düzeyde tutuluyor mu? |  |  |  |  |  |
| Tüm alanlarda yeterli aydınlatma sağlanmış ve aydınlatmalar çalışır halde bulunuyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çay, kahve, yemek vb. ihtiyaçlar, çalışma alanlarından ayrı bir yerde hazırlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çağrı merkezi içerisindeki çalışma alanlarında sigara içilmesi yasaklanmış ve çalışanlar bu konuda bilgilendiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
| İçinde yeterli malzemenin bulunduğu ilk yardım dolabı mevcut mu? |  |  |  |  |  |
| **ELEKTRİK** | Çalışmalar sırasında kullanılan kablolu aletler takılma veya düşmeyi önleyecek şekilde kullanılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Kaçak akım rölesi ana elektrik hattına bağlı mı? |  |  |  |  |  |
| Elektrik ve sigorta kutuları kilitlenmiş, yetkisiz kişilerin erişimleri önleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| Açıkta kablo bulunmuyor ve prizlerin sağlamlığı düzenli olarak kontrol ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Personel, hasarlı fiş, rengi bozulmuş priz ya da hasarlı kablo ekipmanların tespit edilmesi ve yöneticiye bilgi verilmesi hususunda eğitilmiş mi? |  |  |  |  |  |
| **ACİL DURUMLAR** | Yangın söndürücüler mevcut mu? Son kullanma tarihleri ve basınçları kontrol ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Yangın merdiveni kullanılabilir durumda mı? |  |  |  |  |  |
| Acil durumlar ile ilgili iletişime geçilecek telefon numaraları (yangın, ambulans, polis vb.) görünür yerlere asıldı mı? |  |  |  |  |  |
| Yangın uyarı sistemi (sesli ve ışıklı uyarı) çalışır durumda mı? |  |  |  |  |  |
| Yangın merdiveni kapıları ve acil çıkışlar kilitli değil ve her an açılabilir durumda mı? Acil çıkış için kullanılacak tüm kapılar dışarıya doğru açılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Acil çıkışların önünde ve tüm yol boyunca kaçışı engelleyecek bir malzeme bulunmaması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Kapı ve kaçış yollarını gösteren acil durum levhaları uygun yerlere yerleştirilmiş, yangın merdiveninde ışıklandırma sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| **EKRANLI ARAÇLARLA ÇALIŞMA** | Ekranlı araçların veya diğer ekipmanların uzun süreli kullanımından ve tekrar eden hareketlerden kaynaklanabilecek kas iskelet sistemi hastalıklarına karşı gerekli önlemler alınıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Kullanılan ekranlı araçlar uygun yerlere yerleştirilmiş mi? |  |  |  |  |  |
| Molalarda çalışanlara ekrandan uzaklaşmaları gerektiği hatırlatılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar, baş ağrısı, gözlerde yanma ve sulanma, titrek görüş gibi rahatsızlıkları olduğunda amirlerine bilgi vermeleri gerektiği konusunda uyarılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| **ERGONOMİ** | Çalışanların uzun süre aynı pozisyonda veya fiziksel anlamda zorlayıcı çalışmaları (ağır yük kaldırma dâhil) engelleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar sırt ağrısı, boyun ya da omuz incinmesi ve ayak ya da bacaklarda ağrı gibi kas ve iskelet sistemi hastalıklarına karşı bilgilendirildi mi? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlara yaptıkları işe uygun masa, sandalye veya destek ekipmanlar sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| İşlerin rutinleşmesini engellemek amacıyla uygun planlamalar yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| **PSİKOSOSYAL ETKENLER** | Çalışanlar, maruz kalabilecekleri olumsuz davranışlar (tehdit, hakaret vb.) karşısında nasıl davranacağını biliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanların almak veya yapmakla yükümlü olduğu günlük çağrı sayısının makul (çalışanı zorlamayacak) düzeyde olması sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar yaptıkları işten dolayı maruz kaldıkları stres ile baş edebilmeleri için gerekli eğitimi aldılar mı? |  |  |  |  |  |
| **GÜRÜLTÜ** | Çağrı merkezindeki gürültü seviyesi yasal sınırlar içinde mi? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlara temin edilen kulaklıkların ses seviyeleri ayarlanabilir düzeydedir. Kulaklıklarda ani yükselmeleri engelleyecek sistem bulunuyor mu? |  |  |  |  |  |
| Kulaklıkların ses kaliteleri düzenli olarak test ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanların işe giriş raporları ve periyodik kontrolleri yaptırılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| Sağlık kontrollerinde çalışanların psikolojik durumu da dikkate alınıyor ve değerlendiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
| **KAZALAR VE HASTALIKLAR** | İş kazaları ve meslek hastalıkları vakaları Sosyal Güvenlik Kurumuna rapor ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanların karşı karşıya kaldıkları önceden olmuş kazalar veya işe bağlı hastalıklar incelenerek yeniden meydana gelmeleri önleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| **EĞİTİM VE BİLGİLENDİRME** | Çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim ve gerekli talimatlar verildi mi? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar yaptıkları işle ilgili olarak yeterli bilgiye sahipler mi? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar kullandıkları araç ve gereçlerin güvenli kullanımı ve bakımı konusunda eğitiliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar kulaklıklarını temiz tutmaları ve yetersiz kulak hijyeni sonucu karşılaşabilecekleri rahatsızlıklarla ilgili olarak bilgilendiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
| Çalışanlar ses deformasyonu ile ilgili bilgilendirildiler mi? Mikrofonu doğru yerleştirme, ses tüpünün temizliği konusunda eğitim aldılar mı? |  |  |  |  |  |
| Eğitim ve bilgilendirme ile ilgili belgeler kayıt altına alınmakta ve kayıtlar uygun şekilde muhafaza ediliyor mu? |  |  |  |  |  |

\* Bu kontrol listesi, 6331 sayılı Kanunun “İşverenin genel yükümlülüğü” başlıklı 4 üncü maddesi birinci fıkrasının (c) bendi uyarınca işverenlerin yapmak/yaptırmak ile yükümlü oldukları risk değerlendirmesi

çalışması yerine geçmez ancak çalışma ortamının iyileştirilmesine yönelik adımlar içerir.