

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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
	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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
	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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
	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 kaçış 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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
	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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
	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?					

Konu Başlığı	Kontrol Listesi	Evet 😊	Hayır 😞	Alınması Gereken Önlem	Sorumlu Kişi	Tamamlanacağı Tarih
	Çalışanlar kulaklıklarını temiz tutmaları ve yetersiz kulak hijyeni sonucu karşılaşılabilecekleri 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.