

BEKLENMEDİK DURUM ESKALASYON RAPORU

Alternatif Kalite Danışmanlık ve Eğitim

Doküman: FRM-ACL-ESK-001 | Rev.01 | Oluşturma: 02.09.2026 03:01

28 TOPLAM DURUM	28 1. SEVİYE	28 2. SEVİYE	28 3. SEVİYE	28 MÜŞTERİ BİLDİRİM
--------------------	-----------------	-----------------	-----------------	------------------------

BEKLENMEDİK DURUM LİSTESİ

#1 Malzeme olmaması nedeni ile üretimin durması

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Enjeksiyon Ustasına sözlü olarak haber ver
- Planlama Sorumlusuna telefon ederek haber ver
- Depodan araştır
- Satınalmaya telefon ederek haber ver
- Üretim Planlamaya telefon ederek haber ver
- Alternatif malzeme ile aynı mamulün üretimine devam
- Diğer bir mamulü üretime al
- Üretime devam

1. SEVİYE (5 DAK)

Enjeksiyon Ustası

05333333333 info@alternatifkalite.com

→ Üretim Müdürü

Enjeksiyon Ustasına ulaşılamaması durumunda Planlama Sorumlusuna bilgi verilmesi

Müşteri Temsilcisi Tedarikçi Kalite Sorumlusu

2. SEVİYE (1 SAAT)

Planlama Sorumlusu

05333333334 info@alternatifkalite.com

→ Satınalma Sorumlusu

Planlama ve Satınalma Sorumlusuna ulaşılamadığında Üretim Müdürü Genel Müdüre bilgi verir

3. SEVİYE (60-120 DAKİKA)

Genel Müdür

05333333335 info@alternatifkalite.com

→ Kriz Yönetim Ekibi

1 saat içinde çözüm bulunamazsa Genel Müdür devreye girer. Kriz yönetim planı uygulanır.

Müşteri Satınalma Müdürü Tedarikçi Genel Müdürü

#2 Kapasite Yetersizliği Sebebiyle Sipariş Karşılanamaması

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Sebebinin araştır
- Makina ve eleman yetersiz ise Üretim, Planlama ve Personel Müdürlerine bilgi ver
- Makina ve eleman temin et
- Üretimi yapacak fason firma ile görüş
- Görüşme olumlu ise üretim devam
- Görüşme olumsuz ise ana firmaya üretimin yapılamadığı bilgisini ver

1. SEVİYE (15 DAK)

Üretim Sorumlusu

→ Üretim Müdürü

Üretim müdürüne ulaşılamaması durumunda Kaynak Yönetim Müdürüne haber ver

2. SEVİYE (1 SAAT)

İnsan Kaynakları Sorumlusu

→ Genel Müdür

Personel temin edilememesi durumunda Genel Müdür onayı alınır

Müşteri Satınalma Müdürü Tedarikçi Fabrika Müdürü

3. SEVİYE (2-4 SAAT)

Genel Müdür

→ Yönetim Kurulu

Kapasite sorunu çözülemezse Genel Müdür ve Yönetim Kurulu devreye girer. Stratejik karar alınır.

Müşteri Genel Müdürü Fason Firma Genel Müdürü

#3 Elektrik Arıza / Kesinti Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Tezgahların elektrik şalterini kapat
- Bölüm sorumlusuna haber ver
- Bakım sorumlusuna haber ver
- Kesinti varsa jeneratörü devreye al
- Arıza varsa arıza tespiti yap, arızayı gider
- İmalata devam
- Elektrik kurumunu ara, santrale haber ver
- Elektrik gelene kadar bekle, bu arada temizlik bakım düzenleme çalışması yap
- Elektrik akımı gelmesi durumunda makinelerin elektrik şalterlerini aç

📄 1. SEVIYE (1 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Bakım Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Planlama Sorumlusuna haber verilmesi

📄 2. SEVIYE (5 DAK)

Planlama Müdürü

→ -

Planlama Müdürüne ulaşılamaması durumunda Üretim Müdürüne haber verilmesi

📄 3. SEVIYE (2-6 SAAT)

Genel Müdür

→ Enerji Bakanlığı / TEDAŞ

Elektrik kesintisi 2 saati geçerse Genel Müdür devreye girer. TEDAŞ ile görüşme yapılır.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 Jeneratör Servisi

#4 Jeneratör Arızası Durumunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Bakım Bölüm Sorumlusuna haber ver
- Üretim Müdürüne haber ver
- Bakım Bölüm Sorumlusuna haber ver
- Arıza tespiti yap
- Servis çağır
- Arızayı gider

► Üretime devam et
📄 1. SEVIYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Bakım Sorumlusu

Bölüm Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Üretim Müdürüne haber verilmesi

📄 2. SEVIYE (5 DAK)

Üretim Müdürü

→ -

Üretim Müdürüne ulaşılamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

📄 3. SEVIYE (2-4 SAAT)

Genel Müdür

→ Servis Genel Müdürü

Jeneratör arızası giderilemezse Genel Müdür devreye girer. Yedek jeneratör kiralama kararı alınır.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 Jeneratör Servisi / Tedarikçi

#5 Kalıp Arızaları Durumunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Üretim Sorumlusuna haber ver
- Üretim Müdürüne haber ver
- Riskli üretilen parçaları hurdala
- Alternatif kalıp bağla
- Bakım Kalıphane Sorumlusuna haber ver
- Riskli üretilen parçaları hurdala
- Makina üzerinde arıza nedenini araştır
- Arıza makina üzerinde giderilebiliyorsa üretime devam
- Arıza giderilmiyorsa Bakım Bölümüne gönder
- Yedek parça montaj ve bakımını yap
- Üretime devam
- Tamir/bakım faydasızsa müşteriye durum hakkında haber ver
- Yeni kalıp ya da hurdaya ayırma kararı al

📄 1. SEVIYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Üretim Müdürüne haber verilmesi

📄 2. SEVIYE (5 DAK)

Üretim Müdürü

→ Genel Müdür

Üretim Müdürüne ulaşılamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

📄 3. SEVIYE (4-24 SAAT)

Genel Müdür

→ Kalıp Tedarikçisi

Kalıp arızası giderilemezse yeni kalıp siparişi veya alternatif üretim kararı Genel Müdür onayı ile alınır.

[Müşteri Satınalma Müdürü](#) [Kalıp Üreticisi](#)

#6 Makine Arızası Kaynaklı Duruş Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Makine arızalandığında/durduğunda (%10 u aşmayan durumlarda) ustaya haber ver
- Problemi analiz et, çözüm üretildiyse makine ayarlarını kontrol et
- Baskı al/üretim yap
- Parçayı görsel olarak onayla
- 20 baskı üretim yap
- Kalite Kontrol Sorumlusunu çağır
- Parça onay sürecini başlat
- Çözüm üretilmediyse Bakım Sorumlusuna haber ver
- Makina üzerinde arıza sebebinin araştır
- Arıza makina üzerinde giderilebiliyorsa yedek parça montaj ve bakımını yap
- Üretime devam
- Arıza giderilemiyorsa teknik servise bilgi ver çağır
- Tamir/bakım faydasız ise Genel Müdüre haber ver
- Hurdaya ayırma kararı
- Yeni makine alım kararı

1. SEVİYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Üretim Müdürüne haber verilmesi

2. SEVİYE (15 DAK)

Üretim Müdürü

→ Planlama Müdürü

Planlama Müdürüne ulaşılabilmesi durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVİYE (4-48 SAAT)

Genel Müdür

→ Makine Tedarikçisi / Yönetim Kurulu

Makine arızası çözülmezse yeni makine yatırımı veya fason üretim kararı alınır.

[Müşteri Genel Müdürü](#) [Makine Üreticisi](#)

#7 Kalıp Bağlama Esnasında Kalıbı Devreye Alamama

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Öngörülen proses parametrelerinde çalıştırılmalı
- İnce ayar yapılmalı
- Üretim Sorumlusu makine ve kalıbı korumak, uygunsuz durumlarda üretimi durdurarak Kalıp Bakım ve Makine Bakım bilgilendirilmelidir
- Reaksiyon planı uygulanır
- Sonuca ulaşılabilen durumlarda Bakım Sorumlusuna haber verilir
- Problem oluştuğundan sonra çözülmediyse en geç 1 saat sonra Bilgi Bölüm Müdürlerine ulaşmalıdır

1. SEVİYE (30 DAK)

Üretim Sorumlusu

→ Bakım Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Bakım Sorumlusuna haber verilmesi

2. SEVİYE (1 SAAT)

Bakım Sorumlusu

→ Kaynak Yönetim Müdürü

Bakım Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Kaynak Yönetim Müdürüne haber verilmesi

3. SEVİYE (8-24 SAAT)

Genel Müdür

→ Kalıp Tasarım Ekibi

Kalıp devreye alınamazsa kalıp yeniden tasarlanır. Genel Müdür onayı ile süreç başlatılır.

[Müşteri Proje Sorumlusu](#) [Kalıp Tasarım Firması](#)

#8 Vardiyada Kalite Problemi Olduğunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Çözemediğin kalite problemi olduğunda Vardiya Amirine haber ver
- Kalite Sorumlusuna bilgi ver
- Üretim Müdürüne bilgi ver, ulaşamazsan 15 dakika içinde Genel Müdüre bilgi ver
- Vardiya Kalite Sorumlusuna haber ver
- Gerekliyse üretimi durdur, Kalite Güvence Müdürüne ulaş
- Problemi çöz
- Problem çözülmezse üretime devam ettirme

- Diğer bir mamûlün üretimine başla

1. SEVIYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Vardiya Amiri

Vardiya Sorumlusuna ulaşamaması durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

2. SEVIYE (15 DAK)

Kalite Müdürü

→ Genel Müdür

Kalite Müdürüne ulaşamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVIYE (2-8 SAAT)

Genel Müdür

→ Müşteri Kalite Müdürü

Kalite problemi çözülemezse Genel Müdür müşteri ile görüşür. Ürün geri çağırma kararı alınır.

Müşteri Kalite Müdürü Hammadde Tedarikçisi

#9 Uygun Olmayan Ürün Tespit Edilmesi Durumunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- GKK uygun olmayan ürün durumunda parçaları karantinaya al
- Tüm birimlere mail ile bilgi ver
- Tedarikçiye düzeltici faaliyet başlat
- Düzeltici faaliyetlerin etkinliğini kontrol et
- Prosesi etkileyen bir durum var ise ilgili dök. güncellenmesini sağla
- Üretim uygun olmayan ürün durumunda hatalı parça hedeften fazla ise üretimi durdur, Vardiya Amirini bilgilendir, hatalı parçaları KK'a bilgi vererek karantinaya al
- Uygun olmayan ürünle ilgili birimlere mail ile bildirim yap
- Sevkiyatı aksatacak bir durum var ise müşteriye bildir
- Problemi tanımlayarak kök neden analizi yap, ASAKAİ toplantısında paylaş

1. SEVIYE (10 DAK)

Kalite Kontrol Sorumlusu

→ Tüm Birimler

Kalite Kontrol Sorumlusuna ulaşamaması durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

2. SEVIYE (1 SAAT)

Planlama

→ Müşteri Temsilcisi

Müşteri Satınalma Sorumlusuna ulaşamadığı durumlarda Müşteri Proje Sorumlusuna bilgi verilmesi

3. SEVIYE (2-8 SAAT)

Genel Müdür

→ Müşteri Kalite Müdürü

Uygun olmayan ürün müşteriye gittiye Genel Müdür devreye girer. Müşteri ile kriz toplantısı yapılır.

Müşteri Kalite Müdürü Tedarikçi Kalite Müdürü

#10 Rework İşlemi Uygulanması Gereken Parça Olması Durumunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Rework edilecek parçayı Yeniden İşlem Etiketli kasa/kutuya koy
- Yeniden İşlem Formu doldur, onaylat
- Müşteriye yeniden işlem gerekçesinin sunulması, onay alınması
- Parçaları yeniden işlem alanına al
- Yeniden işlem alanında %100 Tashih Talimatına göre rework işlemini gerçekleştir
- Rework edilen parçayı tanımla
- Parçayı tekrar kontrol et, OK ise hatta ver
- Ret ise yeniden işlem formu doldur, onaylat
- OK olan parçaları prosese, müşteriye tanımlı olarak gönderimi

1. SEVIYE (30 DAK)

Operatör

→ Kalite Kontrol Sorumlusu

Kalite Kontrol Sorumlusuna ulaşamaması durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

2. SEVIYE (30 DAK)

Kalite Müdürü

→ Genel Müdür

Kalite Müdürüne ulaşamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVIYE (4-12 SAAT)

Genel Müdür

→ Müşteri Proje Sorumlusu

Rework işlemi müşteri onayı gerektiriyorsa Genel Müdür devreye girer. Müşteri ile acil toplantı yapılır.

Müşteri Kalite Müdürü -

#11 Müşteri İadesi Durumunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Kalite Sorumlusuna bilgi ver
- K.G. Müşteri ile temas kur, problem ile ilgili bilgi al
- Problemi ilgili birimlere bildir, 8D ekibini topla
- Problemlle ilgili 8D raporunu müşteriye yolla
- Gerekli ise problemle ilgili müşteriye ziyaret et
- 8D faaliyetlerini takip et ve uygula
- Stoktaki malzemeleri kontrol et
- Müşteriden bilgi alarak malzeme durumunu öğren
- Gerekli ise malzeme sevk et

📋 **1. SEVİYE** (30 DAK)

Sevkiyat Sorumlusu

→ Kalite Sorumlusu

Kalite Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

📋 **2. SEVİYE** (1 SAAT)

Kalite Sorumlusu

→ Müşteri Kalite Sorumlusu

Müşteri Kalite Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Proje Sorumlusuna bilgi verilmesi

📋 **3. SEVİYE** (4-24 SAAT)

Genel Müdür

→ Müşteri Genel Müdürü

Müşteri iadesi büyük çaplı ise Genel Müdür ve Müşteri Genel Müdürü görüşür. Tazminat süreci başlatılır.

📋 Müşteri Genel Müdürü 📋 -

#12 Müşteri Kalite Problem Bildirimi

1. SEVİYE **2. SEVİYE** **3. SEVİYE** 📋 **MÜŞTERİ**

📋 NE YAPILACAK

- Parçaları karantinaya al
- Tüm birimlere mail ile bilgi ver
- Tedarikçi ile ilgili ise 8D düzenle ve gönder
- Düzeltici faaliyetlerin etkinliğini kontrol et
- Aksiyonları tanımla, 8D gönder
- Hatalı parça sayısı ve lot bilgilerini öğren
- Yoldaki stok ve müşterideki stok bilgilerini belirle
- Müşteri ile görüşme yap/telefon ile
- Yazılı olarak müşteriye stok bilgilerini bildir (Yol + Fabrika)
- Problemi tanımlayarak kök neden analizi yap, 3D raporu doldur ve gönder
- Ayıklama firmaları listesinden ilgili firmayı seç
- Genel Müdür onayı al
- Firma ile temasa geç / telefon + mail ile
- %100 kontrol/rework işlemini başlat
- %100 kontrol/rework talimatı hazırla ve ayıklama firmasına gönder
- Sevkiyatı aksatacak bir durum var ise müşteriye bildir

📋 **1. SEVİYE** (20 DAK)

Kalite Kontrol Sorumlusu

→ Kalite Müdürü

Kalite Kontrol Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

📋 **2. SEVİYE** (30 DAK)

Genel Müdür

→ Müşteri Kalite Sorumlusu

Müşteri Kalite Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Proje Sorumlusuna bilgi verilmesi

📋 **3. SEVİYE** (2-12 SAAT)

Genel Müdür

→ Müşteri Genel Müdürü

Kritik kalite probleminde Genel Müdür müşteri ile birebir görüşür. Kriz iletişim planı devreye alınır.

📋 Müşteri Genel Müdürü 📋 Tedarikçi Genel Müdürü

#13 Bilgisayar Arızası Durumunda

1. SEVİYE **2. SEVİYE** **3. SEVİYE** 📋 **MÜŞTERİ**

📋 NE YAPILACAK

- Kaynak Yönetim Müdürüne sorun hakkında bilgi ver
- Bilgi İşlem Sorumlusuna haber ver
- Sorun giderilebilirse internet üzerinden yükleme formunu onayla
- Üst amirine sorunun giderildiğinin bilgisini ver
- Sorun giderilmezse sevkiyat yetkilisini ara ve bilgi ver
- Günlük yükleme bilgisini iste
- Gerekli incelemeleri tamamla
- Tekrar sevkiyat yetkilisi ile görüş ve telefon aracılığı ile yükleme bilgisinin onayını ver

📋 **1. SEVİYE** (30 DAK)

Bilgisayarında Arıza Olan

→ Bilgi İşlem Sorumlusu

Bilgi İşlem Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda İK Müdürüne haber verilmesi

📋 **2. SEVİYE** (30 DAK)

İK Müdürü

→ Sevkiyat Yetkilisi

Sevkiyat Yetkilisine ulaşılabilmesi durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVİYE (2-8 SAAT)

Genel Müdür

→ Bilgi Teknolojileri Müdürü

Bilgisayar arızası tüm sistemi etkiliyorsa Genel Müdür devreye girer. Yedekleme ve kurtarma süreci başlatılır.

Müşteri Yetkilisi **IT Servis Sağlayıcı**

#14 Sunucu (Server) Arıza

1. SEVİYE **2. SEVİYE** **3. SEVİYE** **MÜŞTERİ**

NE YAPILACAK

- Donanımsal, disk bozulması, anakart bozulması durumunda Bilgi İşlem çalışanlarına telefonla haber ver
- Problem ile ilgili bölümleri bilgilendir
- İK Müdürünü bilgilendir
- Arızayı gider

1. SEVİYE (5 DAK)

Bilgisayarında Arıza Olan

→ Bilgi İşlem Sorumlusu

Bilgi İşlem Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda İK Müdürüne haber verilmesi

2. SEVİYE (5 DAK)

İK Müdürü

→ Genel Müdür

İK Müdürüne ulaşılabilmesi durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVİYE (2-12 SAAT)

Genel Müdür

→ IT Tedarikçi Genel Müdürü

Sunucu arızası tüm sistemi çökerttiyse Genel Müdür devreye girer. Acil veri kurtarma ekibi çağırılır.

Müşteri Yetkilisi **Sunucu Tedarikçisi**

#15 Siber Atak Olması Durumunda

1. SEVİYE **2. SEVİYE** **3. SEVİYE** **MÜŞTERİ**

NE YAPILACAK

- Saldırının kaynağını tespit etmek için güvenlik yazılımını kontrol et
- İnternet bağlantısını kapat
- Acil durumu olmayan tüm PC leri kapat
- Server yedekleme programlarını kontrol et çalıştır
- Antivirüs programını kontrol et çalıştır

1. SEVİYE (10 DAK)

Bilgi İşlem Sorumlusu

→ Genel Müdür

IT Ekibinin siber atak durumunun yaşanması durumunda Genel Müdüre ulaşılması

2. SEVİYE (10 DAK)

Genel Müdür

→ -

İletişim ve kesintilerin durumunda IT sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Genel Müdür ile görüşülmesi

3. SEVİYE (1-24 SAAT)

Genel Müdür

→ Kriz Yönetim Ekibi

Siber atak tüm sistemi etkiliyorsa Genel Müdür kriz yönetim ekibini toplar. Kamuoyu açıklaması hazırlanır.

Müşteri Yetkilisi **Siber Güvenlik Firması**

#16 Trafo Arızası Durumunda

1. SEVİYE **2. SEVİYE** **3. SEVİYE** **MÜŞTERİ**

NE YAPILACAK

- Üretim Sorumlusuna haber ver
- Üretim Müdürüne haber ver
- Arıza tespiti yap
- Arızayı gider
- Jeneratörü devreden çıkart
- Gerekiyorsa servis çağır
- Arızayı gider
- Jeneratörü devreden çıkart

1. SEVİYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Üretim Müdürüne haber verilmesi

2. SEVİYE (5 DAK)

Üretim Müdürü

→ Kaynak Yönetim Müdürü

Bakım Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Kaynak Yönetim Müdürüne haber verilmesi

3. SEVİYE (2-8 SAAT)

Genel Müdür

→ TEDAŞ / Enerji Bakanlığı

Trafo arızası tüm tesisi etkiliyorsa Genel Müdür devreye girer. TEDAŞ ile acil görüşme yapılır.

Müşteri Yetkilisi Trafo Servisi

#17 Trafo Patlaması Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Üretim Sorumlusuna haber ver
- Üretim Müdürüne haber ver
- Genel Müdüre haber ver
- İtfaiyeye haber ver (110)
- İtfaiye gelinceye kadar can ve mal kaybının önlenmesi için gerekli tedbirleri al

1. SEVİYE (1 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Üretim Müdürüne bilgi verilmesi

2. SEVİYE (5 DAK)

Üretim Müdürü

→ Genel Müdür

Üretim Müdürüne ulaşılabilmesi durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVİYE (1-6 SAAT)

Genel Müdür

→ İtfaiye / AFAD

Trafo patlaması durumunda Genel Müdür kriz yönetimini devreye alır. Tesis tahliyesi başlatılır.

Müşteri Yetkilisi Sigorta Şirketi

#18 Cihaz / Aparat / Master Yere Düşmesi Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Cihaz, aparat, master yere düşmesi durumunda Kalite Sorumlusuna haber ver
- Ölçüm cihazı, kontrol mastarı ise kalibrasyonu tekrarla/doğrulama yap
- Kullanılabilir ise kullanıcıya teslim et, kullanılamaz ise hurdaya at
- Yere düşen cihaz ise Bakım Bölümüne bilgi ver/teslim et
- Cihazı kontrol et/tamir et/bakım yap
- Kullanılabilir ise kullanıcıya teslim et, kullanılamaz ise hurdaya at

1. SEVİYE (1 SAAT)

Ekipmanı Düşüren

→ Kalite Sorumlusu

Kalite Kontrol Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

2. SEVİYE (1 SAAT)

Kalite Müdürü

→ Bakım Sorumlusu

Bakım Sorumlusuna ulaşılabilmesi durumunda Kalite Müdürüne haber verilmesi

3. SEVİYE (4-24 SAAT)

Genel Müdür

→ Müşteri Yetkilisi

Kritik aparat düşmesi üretimi durduruyorsa Genel Müdür devreye girer. Yedek aparat temini başlatılır.

Müşteri Yetkilisi Aparat Tedarikçisi

#19 Sabotaj Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

- Çalışma saati içindeyse Acil Durum Ekip Liderine haber ver
- Acil Durum Ekibi personeli olaya müdahale et
- Kolluk kuvvetlerine haber ver (155/156)
- İtfaiyeye haber ver (110)
- Kolluk kuvvetleri ve itfaiye gelene kadar can ve mal kaybının önlenmesi için gerekli tedbirleri al
- Çalışma saatleri dışında olursa Kolluk kuvvetlerine haber ver
- İtfaiyeye haber ver
- Acil Durum Ekip Liderine haber ver
- Kolluk kuvvetleri ve itfaiye gelene kadar can ve mal kaybının önlenmesi için gerekli tedbirleri al

1. SEVİYE (1 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Acil Durum Ekip Lideri

Acil Durum Ekip Liderlerine ulaşılabilmesi durumunda Üretim Müdürüne bilgi verilmesi

2. SEVİYE (1 DAK)

Üretim Müdürü

→ Kolluk Kuvvetleri

Acil Durum Ekip Liderine ulaşamaması durumunda Üretim Müdürüne bilgi verilmesi

3. SEVIYE (1-4 SAAT)

Genel Müdür

→ Kolluk Kuvvetleri / İtfaiye

Sabotaj durumunda Genel Müdür kriz masasını devreye alır. Güvenlik önlemleri artırılır.

Müşteri Yetkilisi **Güvenlik Firması**

#20 Doğal Afet Olması Durumunda

1. SEVIYE **2. SEVIYE** **3. SEVIYE** **MÜŞTERİ**

NE YAPILACAK

- ▶ Yangın, sel baskını, deprem durumunda mevcut imkanlarla müdahale et
- ▶ Yangın durumunda Bölüm Sorumlusuna haber ver
- ▶ Çalışanları tahliye et
- ▶ Doğal Afet Ekibini yönlendir
- ▶ Acil Durum Ekip Liderine haber ver
- ▶ İtfaiyeyi ara (110)
- ▶ Arama kurtarma ekiplerini ara
- ▶ Üretim ile ilgili zarar/ziyan tespiti yap
- ▶ Üretime devam edilebilecekse üretime devam kararı al
- ▶ Gerekirse üretimin diğer tesislerde yapılması için sevkıyatı yönlendir

1. SEVIYE (1 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Doğal Afet Ekip Lideri

Doğal Afet Ekip Liderine ulaşamaması durumunda Bölüm Müdürüne bilgi verilmesi

2. SEVIYE (1 DAK)

Bölüm Müdürü

→ Acil Durum Ekip Lideri

Acil Durum Ekip Liderine ulaşamaması durumunda Bölüm Müdürüne bilgi verilmesi

3. SEVIYE (2-48 SAAT)

Genel Müdür

→ AFAD / Kriz Yönetim

Büyük doğal afet durumunda Genel Müdür AFAD ile koordinasyon sağlar. Tesis kapatma kararı alınır.

Müşteri Genel Müdürü **Tüm Tedarikçiler**

#21 Telefon Arızası Durumunda

1. SEVIYE **2. SEVIYE** **3. SEVIYE** **MÜŞTERİ**

NE YAPILACAK

- ▶ Üst amirine sorun hakkında bilgi ver
- ▶ Kaynak Yönetim Müdürüne bilgi ver
- ▶ Sorun giderilebilirse rutin işlere devam et
- ▶ Sorun giderilmezse acil görüşmelerini şirket GSM hattından yap
- ▶ Müsait GSM hattı yok ise kendi GSM hattın ile görüş
- ▶ Kendi GSM hattından yaptığın görüşmeler hakkında üst amirine bilgi ver

1. SEVIYE (1 SAAT)

Arızalı Telefon Sahibi

→ Bölüm Sorumlusu

Bölüm Sorumlusuna ulaşamaması durumunda Kaynak Yönetim Müdürüne bilgi verilmesi

2. SEVIYE (1 SAAT)

Kaynak Yönetim Müdürü

→ Genel Müdür

Kaynak Yönetim Müdürüne ulaşamadığı durumda Genel Müdüre bilgi verilmesi

3. SEVIYE (2-8 SAAT)

Genel Müdür

→ Telekom Yetkilisi

Telefon arızası tüm iletişimi kesiyorsa Genel Müdür devreye girer. Acil iletişim kanalları açılır.

Müşteri Yetkilisi **Telekom Servisi**

#22 Toplu İş Bırakma Eylemi Yapıldığında

1. SEVIYE **2. SEVIYE** **3. SEVIYE** **MÜŞTERİ**

NE YAPILACAK

- ▶ Genel Müdüre haber ver
- ▶ (İK) Eylem sebebini araştır çözüm bul
- ▶ Uzlaşmayı sağla, işe davet et
- ▶ Taşeron firmalar ile görüşüp eleman tedarik et
- ▶ Cevap hayır ise yasal süreci başlat
- ▶ Cevap evet ise personele iş başı yaptır
- ▶ (ÜR) Üretim programını incele, acil parça listesini çıkar
- ▶ Mevcut şartlar ile üretim devamını sağla
- ▶ (Lojistik) Müşteri sevkiyat kriterlerini belirle

► Eylemin 2 gün devam etmesi durumunda müşteriye yazılı bilgilendirmede bulun

► Müşteriye bilgi ver (Müşteri Temsilcisi)

📄 1. SEVİYE (2 SAAT)

İK Sorumlusu

→ Genel Müdür

İK Sorumlusuna ulaşamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

📄 2. SEVİYE (1 SAAT)

Müşteri Temsilcisi

→ Müşteri Satınalma Sorumlusu

Müşteri Satınalma Sorumlusuna ulaşamadığı durumlarda Müşteri Proje Sorumlusuna bilgi verilmesi

📄 3. SEVİYE (24-72 SAAT)

Genel Müdür

→ Yönetim Kurulu

Toplu iş bırakma eylemi 3 günü geçerse Genel Müdür Yönetim Kurulu ile stratejik karar alır.

📄 Müşteri Genel Müdürü 📄 Taşeron Firmalar

#23 Toplu İş Yapamama Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

► Zehirlenme, kaza, doğal afet durumunda Genel Müdüre ve tüm bölüm müdürlerine haber ver

► Hızır acil ara ve bilgi ver

► Mevcut durumu tespit et

► Acil Durum Ekibine çağrıda bulun

► Mevcut ekip ile müdahalede bulun

► Dışarıdan ekip/destek gelene kadar ilk müdahaleleri yap

📄 1. SEVİYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Bölüm Müdürleri

Bölüm Müdürlerine ulaşamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

📄 2. SEVİYE (5 DAK)

Kaynak Yönetim Müdürü

→ Acil Durum Ekibi

Acil Durum Ekibine ulaşamaması durumunda Kaynak Yönetim Müdürüne haber verilmesi

📄 3. SEVİYE (2-48 SAAT)

Genel Müdür

→ AFAD / Kriz Yönetim

Büyük afet veya kazada Genel Müdür kriz merkezini devreye alır. Acil eylem planı uygulanır.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 Tüm Tedarikçiler

#24 İşçinin İşe Gelmemesi Durumunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

► Bölüm Sorumlusuna haber ver

► İnsan Kaynakları Sorumlusuna bilgi ver

► Diğer bölümlerden takviye al

► İşçiler gelince görev yerlerine gönder

► Üretime devam

📄 1. SEVİYE (30 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Bölüm Sorumlusu

Bölüm Sorumlusuna ulaşamadığı durumda Kaynak Yönetim Müdürüne haber verilmesi

📄 2. SEVİYE (30 DAK)

Kaynak Yönetim Müdürü

→ Genel Müdür

Kaynak Yönetim Müdürüne ulaşamadığı durumda Genel Müdüre bilgi verilmesi

📄 3. SEVİYE (4-24 SAAT)

Genel Müdür

→ İK Müdürü

İşçi gelmeme sorunu kronikleşirse Genel Müdür devreye girer. Personel politikası yeniden düzenlenir.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 İş Ajansları

#25 Dökülme veya Sızıntı Olduğunda

1. SEVİYE 2. SEVİYE 3. SEVİYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

► Üretim Müdürüne haber ver

► Acil Durum Ekibini yönlendir

► Kaynağını önle

► Absorban malzeme ile kimyasalın emilimini sağla

► Absorban malzemeyi kontamine atık kutusuna at

📄 1. SEVİYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşamadığı durumda Üretim Müdürüne ulaşılamaması

📄 2. SEVIYE (5 DAK)

Üretim Müdürü

→ Acil Durum Ekibi

Acil Durum Ekibine ulaşılamaması durumunda Üretim Müdürüne ulaşılması

📄 3. SEVIYE (2-8 SAAT)

Genel Müdür

→ Çevre Müdürü

Kimyasal sızıntı çevreye yayılırsa Genel Müdür devreye girer. Çevre kurumları ile iletişime geçilir.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 Atık Bertaraf Firması

#26 Büyük Dökülme veya Sızıntı Olduğunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

► Üretim Müdürüne haber ver

► Kimyasal madde toplama çukuruna al

► Tehlikeli atık olarak bertaraf et

► Kontamine atık kutusuna at

► Pompa yardımı ile konteynera al

📄 1. SEVIYE (5 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Üretim Sorumlusu

Üretim Sorumlusuna ulaşamadığı durumda Üretim Müdürüne ulaşılamaması

📄 2. SEVIYE (30 DAK)

Üretim Müdürü

→ -

Üretim Sorumlusuna ulaşamadığı durumda Üretim Müdürüne ulaşılamaması

📄 3. SEVIYE (2-12 SAAT)

Genel Müdür

→ Çevre Bakanlığı

Büyük kimyasal sızıntıda Genel Müdür Çevre Bakanlığı ile koordinasyon sağlar. Acil müdahale planı devreye alınır.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 Çevre Danışmanı

#27 Tüp veya Doğalgaz Sızıntısı Olduğunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

► Bölüm Sorumlusuna haber ver

► Üretim Müdürüne haber ver

► Bakım Sorumlusuna haber ver

► Tespiti yap

► Sızıntının meydana geldiği vanayı kapat

► Gerekirse çalışanları tahliye et

📄 1. SEVIYE (1 DAK)

Olayı Fark Eden

→ Bölüm Sorumlusu

Bölüm Sorumlusuna ulaşılamaması durumunda Kaynak Yönetim Müdürüne haber verilmesi

📄 2. SEVIYE (1 DAK)

Kaynak Yönetim Müdürü

→ Genel Müdür

Kaynak Yönetim Müdürüne ulaşılamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

📄 3. SEVIYE (1-6 SAAT)

Genel Müdür

→ İtfaiye / Doğalgaz Şirketi

Doğalgaz sızıntısı tüm tesisi tehdit ediyorsa Genel Müdür devreye girer. Tesis tahliyesi başlatılır.

📄 Müşteri Yetkilisi 📄 Doğalgaz Şirketi

#28 Tüp veya Doğalgaz Patlaması Olduğunda

1. SEVIYE 2. SEVIYE 3. SEVIYE 📄 MÜŞTERİ

NE YAPILACAK

► Bakım Sorumlusuna haber ver

► Üretim Sorumlusuna haber ver

► Genel Müdüre haber ver

► İtfaiyeye haber ver (110)

► İtfaiye gelinceye kadar can ve mal kaybının önlenmesi için gerekli tedbirleri al

📄 1. SEVIYE (1 DAK)

Olayı Gören

→ Bakım Sorumlusu

Bakım Sorumlusuna ulaşamadığın durumda Kaynak Yönetim Müdürüne haber ver

2. SEVİYE (1 DAK)

Kaynak Yönetim Müdürü

→ Genel Müdür

Üretim Müdürüne ulaşamaması durumunda Genel Müdüre haber verilmesi

3. SEVİYE (1-8 SAAT)

Genel Müdür

→ İtfaiye / AFAD

Doğalgaz patlaması durumunda Genel Müdür acil kriz yönetimini devreye alır. Tüm tesis tahliye edilir.

Müşteri Yetkilisi Sigorta Şirketi

1. Seviye - Operasyonel Müdahale 2. Seviye - Yönetim Müdahalesi 3. Seviye - Kriz Yönetimi Müşteri / Tedarikçi İletişimi

Alternatif Kalite Danışmanlık ve Eğitim

Bu rapor 02.09.2026 03:01 tarihinde oluşturulmuştur.

Toplam 28 beklenmedik durum