

29/01/2025


# BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ

22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM  
ELEMANI SEV 4Rev.00



**TURKUAZ BELGE**


Turkuaz Sertifikasyon Uluslararası Belgelendirme Ve Ticaret  
Ltd. Şti.

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>1/12</b>

TURKUAZ BELGE' nin belgelendirme programı,

- Belgelendirme kapsamı
- İş ve görev tanımları
- Şart koşulan yeterlilikler
- Beceriler
- Ön şartlar
- Davranış şartlarını içermektedir.

<b>Belgelendirme Kapsamı</b>	Posta ve Kargo Teslim Elemanı ve ilgili işlerde çalışanlar
<b>İş Ve Görev Tanımları</b>	Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) iş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulayarak, iş organizasyonu ile posta, posta kolisi/kargosu ve kargo teslimatı/kabulü yapan, tahsilat/ödeme yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli meslek elemanıdır.
<b>Şart Koşulan Birimler</b>	22UY0474-4 /A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite ile İş Organizasyonu Uygulamaları
<b>Beceriler (Uygulanabilirliği Olduğunda)</b>	
<b>Ön şartlar (Uygulanabilirliği Olduğunda)</b>	-
<b>Davranış Şartlarını içermektedir. (Uygulanabilirliği Olduğunda)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı olmak</li><li>Araç, gereç, malzeme ve ekipmanların kullanımında özenli olmak</li><li>Çalıştığı kuruluşun prosedürlerine uymak</li><li>Dağıtım alanında İSG kurallarına uymaya önem vermek</li><li>Dağıtım alanında yetki ve sorumlulukları dahilinde inisiyatif kullanmak</li><li>Evensel posta ilkelerine uygun davranmak (PTT'de görev yapan meslek mensupları için geçerlidir.)</li><li>Gönderi teslim ve alım süreçlerinde müşteri ilişkilerine özen göstermek</li><li>Gönderi teslim ve alım süreçlerinde müşteri mahremiyetine özen göstermek</li><li>Kişisel bakım, sağlık ve hijyen kurallarına özen göstermek</li><li>Meslektaşları ile ilişkilerinde işe göre koordinasyon sağlayarak uyumlu çalışmak</li><li>Taşıdığı postanın/kargonun gizlilik ve güvenliğini koruyucu davranmak</li></ol>

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>2/12</b>

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Posta ve kargoların korunmasında risklere karşı öngörülü ve duyarlı olmak</li><li>13. Posta ve kargo teslim etme/alma alanındaki yenilikleri takip etmek</li><li>14. Posta, kargonun hasarsızlığına ve teslim kurallarına önem vermek</li><li>15. Şube sorumlularına doğru ve zamanında bilgi vermek</li><li>16. İş süreçlerinde kurumsal mahremiyete özen göstermek</li><li>17. İş süreçlerinde zamanı etkili ve verimli kullanmaya önem vermek</li></ol>
--	--

#### **SINAVI YAPACAK PERSONELİN NİTELİKLERİ:**

Sınav değerlendiricisinin ölçütleri, ilgili ulusal yeterliliğin Değerlendirici Ölçütlerini karşılar.

#### **AMAÇ**

Bu yeterlilik Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) mesleğinin eğitim almış ve nitelik kazandırılmış kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda verimliliğin artırılması için; • Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,

• Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,

• Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

#### **BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ**

Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.

#### **BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME- DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ**

Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;


a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak,

b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

#### **YETERLİLİĞİN YAPISI**

##### **Zorunlu Birimler**

22UY0474-4 /A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite ile İş Organizasyonu Uygulamaları

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>3/12</b>

### Seçmeli Birimler

22UY0474-4 /B1: Posta Teslimatı Uygulamaları

22UY0474-4 /B2: Posta Kolisi/Kargosu ve Kargo Teslimatı Uygulamaları


### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Posta ve Kargo Teslim Elemanı (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır.

Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performans dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

### 22UY0474-4/A1: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA, KALITE İLE İŞ ORGANİZASYONU UYGULAMALARI YETERLİLİK BİRİMİ

Teorik Sınav	
T1) Teorik Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara dört (4) seçenekli çoktan seçmeli olarak düzenlenmiş en az otuz (30) soruluk, her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. (T1) Teorik sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için asgari (1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.	
BG.1	Çalışma ortamlarında oluşabilecek tehlike ve riskleri gönderinin özelliklerine göre açıklar.
BG.2	Çalışma ortamındaki risklere uygun hangi KKD’leri kullanacağını ayırt eder.
BG.3	Dağıtım süreçlerinde, uyması gereken trafik kurallarını açıklar.
BG.4	Dağıtım süreçlerinde, trafik işaret ve sembollerini ayırt eder.
BG.5	Ağır kargolarda kaldırma, taşıma ve indirme hareketlerinde doğabilecek bedensel riskleri açıklar.
BG.6	Gönderi kaynaklı risklerde ortaya çıkabilecek tehlikeleri açıklar.
BG.7	Gönderinin özelliğine göre olası müşteri kaynaklı riskleri açıklar.
BG.8	Dağıtım yapılan binalardaki güvenlik ve tehlike durumlarında (asansör, kaygan zemin, merdiven, gibi) alması gereken önlemleri açıklar.
BG.9	Acil durum planlarına uygun şekilde önleme ve bildirim kurallarını açıklar.
BG.10	Kaza, ramak kala ve diğer acil durumlarda (trafik kazası, şiddet ve benzeri) ilk bildirim ve müdahale önlemlerini açıklar.
BG.11	Çalışma ortamında ambalaj ve malzemelere ilişkin çevre koruma önlemlerini açıklar.

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>4/12</b>

BG.12	Gelen gönderilerin dağıtım öncesi (kontrol, kayıt ve işleme) uygulamalarını açıklar.
BG.13	Dağıtım için teslim noktalarının özelliğine göre güzergâh planlamasını açıklar.
BG.14	İş süreçlerinde hangi iş kıyafetlerini giyeceğini (mevzuata ve mevsime uygun) açıklar.
BG.15	İş süreçlerinde kullanacağı kişisel hijyen ve bakım malzemelerini açıklar.
BG.16	Teslimat ve teslim alma süreçlerine dair kayıt işlem (tespit tutanağı, teslim listesi, şüpheli işlem formu ve benzeri) ve yöntemlerini açıklar.
BG.17	Tuttuğu kayıtların (önem sırasına göre) teslim işlemlerini açıklar.
BG.18	Gönderinin özelliğine (kırılabilecek, dökülebilecek gönderi, ebat, ağırlık, vb.) uygun taşıma önlemlerini açıklar.
BG.19	Çalınma ve kaybolmaya karşı çanta ve taşıt ile ilgili güvenlik önlemlerini açıklar.
BG.20	Kendisine teslim edilen gönderiye ait bilgi güvenliğinin önemini açıklar.
BG.21	Kullandığı araç-gereç, ulaşım aracı ve ekipmanların işlevsellik kontrollerini açıklar.
BG.22	Arızalı ya da yenilenmesi gereken araç ve ekipmanların bildirim süreçlerini açıklar.
BG.23	Teslimat ve alım süreçlerinde zamanı verimli kullanmanın önemini açıklar.
BG.24	Teslimat ve alım süreçlerinde kontrol prosedürüne uygunluk kriterlerini açıklar.
BG.25	Gönderi hasarsızlık önlemlerini açıklar.
BG.26	Dağıtıma uygun olmayan ve hasarlı çıkmış gönderilerde belirlenmiş önlemleri açıklar.
BG.27	Gönderi teslim ve alım süreçlerinde, müşteri ile ilişkilerde kurumsal prosedürleri açıklar.
BG.28	Müşterileri ürün ve hizmetlerle ilgili taleplerinde uygulayacağı çözüm tekniklerini açıklar.
BG.29	İş süreçlerinde kullandığı mesleki terimleri açıklar.
BG.30	Mesleki yenilikleri izlemede yararlanacağı bilgi kaynaklarını açıklar.

## 22UY0474-4/B1: POSTA TESLİMATI UYGULAMALARI YETERLİLİK BİRİMİ

<b>Teorik Sınav</b>
T1) Teorik Sınav: B1 birimine yönelik teorik sınav Ek B1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara dört (4) seçenekli çoktan seçmeli olarak düzenlenmiş en yirmi iki (22) soruluk, her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. (T1) Teorik sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için asgari (1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek B1-2) ölçmelidir.
<b>Performansa Dayalı Sınav</b>
(P1) Performans Sınavı: B1 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek B1-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. “Beceri ve yetkinlikler” kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav Posta ve Kargo Teslim kapsamında olan ve gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek B1-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.



**22UY0474-4 POSTA VE KARGO  
TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00  
BELGELENDİRME PROGRAMI  
REHBERİ**

Doküman No BPR.51

İlk Yayın Tarihi 29/01/2025

Revizyon Tarihi -


Revizyon No 00

Sayfa 5/12

BG.1	İş süreçlerinde kendi dağıtım bölgesinin sorumluluklarını açıklar.
BG.2	Posta gönderilerinin türlerini açıklar.
BG.3	Kendi dağıtım alanına gelen gönderilerin zimmet listesi ve cihet listelerinin niteliğini açıklar.
BG.4	Dağıtımda teslim süreçlerinde kullanılan teslim tutanağının önemini açıklar.
BG.5	Postaların ayrıştırması sırasında tespit edilen olası yasak ve şüpheli maddelerin (uyuşturucu, yanıcı ve patlayıcı madde) iş prosedürlerine göre bildirimde bulunma işlemlerini açıklar.
BG.6	Gönderilerin teslim ve cihet sıralamasının önemini açıklar.
BG.7	Evrensel posta ilkelerine göre kırsal alan posta dağıtım hizmet özelliklerini açıklar.
BG.8	Posta alıcı adres, isim soyisim, lokasyon vb erişim özelliklerini açıklar.
BG.9	Gönderilerde teslim alma ve teslim etme süreçlerinde gerçek kişi ile tüzel kişi arasındaki farkı açıklar.
BG.10	Gönderi teslim alma ve teslim etme işlemlerinde uygulanan prosedürleri açıklar.
BG.11	Ürün teslim alma ve teslim etme süreçlerinde sisteme bilgi giriş işlemlerini açıklar.
BG.12	Kayıtsız gönderilerin tarafı olan şahsa teslim edemediği durumlarda yapacağı işlemleri açıklar.
BG.13	Evrensel yerleşim birimi dağıtımlarında alıcısının bulunmadığı veya numaratajın eksik olduğu durumlarda gönderileri veya haber kâğıdını mevzuatında belirtilen yerlere teslim süreçlerini açıklar.
BG.14	Engelli alıcıların özelliklerine göre teslim ve alım prosedürlerini açıklar.
BG.15	Alıcıya para teslim süreçlerini mevzuatına uygun olarak açıklar.
BG.16	Engelli alıcıların özelliklerine göre ödeme prosedürlerini açıklar.
BG.17	Alanlardaki mektup atma kutularına bırakılan kayıtsız gönderilerin posta ücretleri ile takseli gönderi prosedürünü açıklar.
BG.18	Gönderi teslim listesinden teslim edilen gönderilerin kayıt kapama işlemlerini açıklar.
BG.19	Teslim edilemeyen gönderilerin (tebligat vb) mevzuata uygun olarak geri bildirim işlemlerini açıklar.
BG.20	Alıcısı bulunamamış postalar için adrese bırakılan haber kâğıdının içeriğinin açıklar.
BG.21	Alıcısı bulunamamış postalara ilişkin önlemleri açıklar.
BG.22	Teslimatı yapılamayan posta maddelerini, el terminalini ve (varsa) ulaşım aracını ilgili birimlere prosedürüne göre teslim özelliklerini açıklar.

**BECERİ VE YETKİNLİKLER**

BY.1	Gönderilerin kendi dağıtım bölgesine ait olup olmadığını kontrol ederek zimmet defteri/teslim listesine işler.
BY.2	Cihetine ait kayıtsız gönderi sayısını tespit eder.
BY.3	Kendi dağıtım alanına gelen gönderileri zimmet prosedürlerine göre (teslim) alır.
BY.4	Kontrollerini yaptığı gönderileri türüne göre ayrıştırır.
BY.5	Sorumlu olduğu posta gönderilerini cihet planına göre sıraya koyar.
BY.6	Dağıtım alanına ait posta gönderilerinin zimmet/teslim listesini (imzaları tamamlanmış şekilde) alır.
BY.7	Dağıtımda teslim edeceği para miktarını veznedenden tutanak karşılığı teslim alır.
*BY.8	<b>Postaların ayrıştırması sırasında tespit ettiği taşınması yasak, şüpheli maddeleri iş prosedürlerine göre yetkilisine bildirimde bulunur.</b>
BY.9	Teslim edeceği postaların öncelik ve cihet rehberine göre sıralamasını yapar.


	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	Doküman No	BPR.51
		İlk Yayın Tarihi	29/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	6/12

BY.10	Kırsal alan posta dağıtımını için, haftalık sefer programına ve mevzuatına uygun şekilde adres sıralaması yapar.
BY.11	Dağıtımda kullanacağı araç ve gereçlerin işlevsellik kontrollerini yapar.
BY.12	Arızalı ya da yenilenmesi gereken araç ve ekipmanların bildirimini yapar.
BY.13	Postanın adres ve alıcı bilgilerinin ayrıntılı kontrollerini yaparak kayıt altına alır.
BY.14	Kayıtlı gönderilerin teslimini gerçek kişi/tüzel kişiye yapar.
BY.15	Gönderi teslim etme işlemlerini mevzuatına uygun olarak yapar.
BY.16	Teslim ettiği gönderilere ait sistemden teslim düşüş işlemlerini gerçekleştirir.
BY.17	Teslim edilemeyen gönderileri mevzuata uygun yere bırakır.
BY.18	Engelli alıcıların özelliklerine göre prosedürüne uygun teslim ve alım yapar.
BY.19	Adres, alıcı doğruluğu ile para miktarının tutarlılığını kontrol ederek kayıt altına alır.
<b>*BY.20</b>	<b>Kayıtlı nakit gönderinin alıcıya (gerçek kişiye) mevzuata uygun olarak teslim eder/edilmesini sağlar.</b>
BY.21	Müşterilerce verilen posta maddelerini pul veya ücretini mevzuatına/tarifesine uygun olarak teslim alır.
BY.22	Aldığı gönderileri ve paraları şube/merkeze getirerek kabul işlemi yapılacak birime teslim eder.
BY.23	Gönderi teslim listesinden teslim edilen gönderileri karşılaştırarak kayıt kapama işlemlerini yapar.
BY.24	Teslim edilemeyen gönderileri (tebligat vb) mevzuata uygun olarak geri bildirim işlemlerini uygular.
BY.25	Alıcısı bulunamamış postalar için adrese haber kâğıdı bırakır.
BY.26	Alıcısı bulunamamış postalar için gönderiyi en yakın PTT iş yerine veya kargomat cihazına bırakır.
BY.28	Teslimatı yapılamayan posta maddelerini, el terminalini ve (varsa) ulaşım aracını ilgili birimlere prosedürüne göre teslim eder.
BY.27	Posta teslimatı süreçlerinde güzergah ve gönderi özelliklerine göre risk ve tehlikeleri belirler.
<b>*BY.28</b>	<b>Posta teslimatı süreçlerinde güzergah ve gönderi özelliklerine göre uygun KKD kullanır.</b>
BY.29	Posta teslimatı süreçlerinde ortaya çıkabilecek atıklar için önlem alır.
BY.30	Ortaya çıkan atıkları belirlenmiş noktalara koyar.

(\* Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.


## 22UY0474-4/B2: POSTA KOLİSİ/KARGOSU ve KARGO TESLİMATI UYGULAMALARI YETERLİLİK BİRİMİ

<p><b>Teorik Sınav</b></p> <p>T1) Teorik Sınav: B1 birimine yönelik teorik sınav Ek B1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara dört (4) seçenekli çoktan seçmeli olarak düzenlenmiş en az yirmi beş (25) soruluk, her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. (T1) Teorik sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için asgari (1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek B1-2) ölçmelidir.</p>
<p><b>Performansa Dayalı Sınav</b></p>


	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>7/12</b>

(P1) Performans Sınavı: B2 birimine yönelik performans dayalı sınav Ek B2-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. “Beceri ve yetkinlikler” kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav Posta ve Kargo Teslim kapsamında olan ve gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek B2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

<b>BİLGİLER</b>	
BG.1	Posta kolisi/kargosu ve kargoların temel özelliklerini (ebat, ağırlık, kırılabilirlik, parça adedi, hizmet türü vb.) açıklar.
BG.2	Önceki günlerden devreden posta kolisi/kargosu ve kargoların, dağıtım önceliğini açıklar.
BG.3	Teslim/zimmet listelerinin onay prosedürlerini açıklar.
BG.4	Hizmetin özelliğine göre teslim edeceği posta kolisi/kargosu ve kargolar için öncelikli dağıtım sıralamasının önemini açıklar.
BG.5	Kargo servis türlerini açıklar.
BG.6	Posta kolisi/kargosu ve kargoları araca ağırlık ve özelliklerine uygun ekipmanlarla zarar vermeden araç içi istif düzenine uygun şekilde yükleme/indirme işlemlerini açıklar.
BG.7	Adres, müşteri (kimlik) doğruluğuna dair kontrollerin önemini açıklar.
BG.8	Özel veya tüzel kişilere yapılan teslim prosedürlerini açıklar.
BG.9	Teslim yaşanan itirazlarda uygulanacak prosedürleri açıklar.
BG.10	Posta kolisi/kargosu ve kargonun teslim durumuna dair bilgileri sisteme giriş tekniklerini açıklar.
BG.11	Gönderi teslimi yapılamam durumlarında gerekli prosedürleri açıklar.
BG.12	Teslim alma süreçlerinde teslim alma prosedürlerini (kargoların ölçüm tartım işlemleri vb) açıklar.
BG.13	Hizmet türleri ve süreçlerine dair müşteri bilgilendirme uygulamalarını açıklar.
BG.14	Teslim alma ve kabul etme süreçlerini açıklar.
BG.15	Müşteri ile iletişim ve sorun çözme konusunda temel yaklaşımları açıklar.
BG.16	Taşıma ve yükleme-istifleme süreçlerinde karşılaşma olasılığı bulunan risk ve tehlikeleri açıklar.
BG.17	Teslim ettiği/edeceği/aldığı taşıma bedeli ödemeli posta kolisi/kargosu ve kargolarda, taşıma bedelini müşteriden nasıl tahsil edileceğini açıklar.
BG.18	Tahsilat için uygulanan cihazların kullanımını açıklar.
BG.19	Tahsilat türlerini (cari, işlem, borç, vb) açıklar.
BG.20	Tahsilat sonrası müşteriye vereceği belgeleri (fiş, fatura, makbuz, e-fatura gibi) açıklar.
BG.21	Tahsilat süreçlerinde tahsil ettiği parasal değerlerin teslim süreçlerini açıklar.
BG.22	Dağıtımda teslim edemediği posta kolisi/kargosu ve kargoların teslim edilmeme/devir nedenlerini açıklar.
BG.23	Teslim edilemeyen posta kolisi/kargosu ve kargoların o günkü zimmetinden düşürme prosedürlerini açıklar.
BG.24	Kapanış işlemlerinde kullandığı ölçme ve etiketleme tekniklerini açıklar.
BG.25	Kapanış işlemlerinde kabul ettiği gönderilerin istifleme ve ayrıştırma işlemlerini açıklar.

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>8/12</b>

<b>BECERİ VE YETKİNLİKLER</b>	
BY.1	Posta kolisi/kargosu ve kargoları fiziksel özelliklerine göre (ebat, ağırlık, kırılabilirlik, parça adedi, hizmet türü vb.) ayırır.
BY.2	Önceki günlerden devreden posta kolisi/kargosu ve kargoları, birlikte sisteme kayıt ederek çıktısını alır.
BY.3	Teslim/zimmet listelerinin onay prosedürünü tamamlayarak zimmetine alır.
BY.4	Dağıtımda kullanacağı araç ve gereçlerin işlevsellik kontrollerini yapar.
BY.5	Arızalı ya da yenilenmesi gereken araç ve ekipmanların bildirimini yapar.
BY.6	Hizmetin özelliğine göre teslim edeceği posta kolisi/kargosu ve kargolar için öncelikli dağıtım sıralamasını yapar.
BY.7	İlk gideceği adresten itibaren dağıtım alanında teslimat adresi sıralaması yapar.
BY.8	Posta kolisi/kargosu ve kargoları araca ağırlık ve özelliklerine uygun ekipmanlarla araç içi istif düzenine uygun şekilde yükler/indirir.
<b>*BY.9</b>	<b>Adres, müşteri (kimlik) doğruluğuna dair kontrolleri yapar.</b>
BY.10	Özel veya tüzel kişi olma durumuna göre, alıcı veya almaya yetkili kişiye mevzuatına uygun (geçerli kimlik belgesi görmek suretiyle, T.C. Kimlik No, ad soyadı ve imza, tüzel kişilerde ayrıca kaşe alarak ve yetki belgesi) kontrolleri yaparak teslim eder.
BY.11	Posta kolisi/kargosu ve kargonun teslim durumuna dair bilgileri sisteme girer.
BY.12	Gönderi tesliminde müşterinin adreste bulunmadığı hallerde (alıcısı bulunamayan) işyeri veya kargomattan teslim için bildirim prosedürünü uygular.
<b>*BY.13</b>	<b>Alım talebi gelen adreste, kargonun içerik ve ambalaj ile müşteri (kimlik, adres, vb.) kontrollerini yapar.</b>
BY.14	Adresten teslim süreçlerinde kullanacağı ekipmanı (Ölçüm aletleri, ambalaj malzemesi, kabul formu, vb) hazırlar.
BY.15	Teslim alacağı kargonun taşıma uygunluğunu (içeriği, ebat, ağırlık, tür vb) kontrol eder.
BY.16	Teslim almaya uygun posta kolisi/kargosu ve kargoya dair kabul/teslim alma belgesini mevzuatına uygun olarak (ödeme bilgisi, hizmet türünü, vb. içerecek şekilde) ilgili formu doldurur.
BY.17	Müşteri ile karşılıklı imzaladığı belgenin bir nüshasını müşteriye bırakarak posta kolisi/kargosu ve kargoyu teslim alır.
BY.18	Taşıma bedeli ödemeli posta kolisi/kargosu ve kargolarda, taşıma bedelini (nakit veya pos cihazı ile) tahsil eder.
BY.19	Tahsilat işlemlerinde ilgili belgeleri (fiş, fatura, makbuz, e-fatura gibi) düzenler.
BY.20	Tahsil ettiği parayı prosedürüne göre şubeye/işyerine teslim eder.
BY.21	Dağıtımda teslim edemediği posta kolisi/kargosu ve kargoların teslim edilmeme/devir gerçek nedenini sisteme girer.
BY.22	Teslim edilemeyen posta kolisi/kargosu ve kargoların o günkü zimmetinden prosedüre uygun düşülmesini sağlar.
BY.23	Adresten aldığı kargoların şubede/iş yerinde ya da aracında bulunan tartı cihazları ile ölçüm ve tartımını yapar.
BY.24	Posta kolisi/kargosu ve kargoların barkodlama işlemlerini uygular.
<b>*BY.25</b>	<b>Posta kolisi/kargosu teslimatı süreçlerinde güzergah ve gönderi özelliklerine göre risk ve tehlikeleri belirler.</b>
BY.26	Posta kolisi/kargosu teslimatı süreçlerinde güzergah ve gönderi özelliklerine göre uygun KKD kullanır.

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	Doküman No	BPR.51
		İlk Yayın Tarihi	29/01/2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	9/12

*BY.27	Posta kolisi/kargosu teslimat işlemlerinde ergonomi kurallarını uygular.
BY.28	Posta kolisi/kargosu teslimatı süreçlerinde ortaya çıkabilecek atıklar için önlem alır.
BY.29	Ortaya çıkan atıkları belirlenmiş noktalara koyar.

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

### **BELGELENDİRME BAŞVURUSU**

- Belgelendirilmek üzere TURKUAZ BELGE'ye başvuran başvuru sahipleri belgelendirme programlarının şartlarını ve ücretlerini Belgelendirme Rehberleri ile öğrenebilirler. Ayrıca başvuru sahipleri sözleşme kural ve şartlarını Belge Kullanım Sözleşmesi ile öğrenebilirler. Aday Taahhütnamesini, Belge Kullanım Sözleşmesini ve başvuru formunu <http://www.turkuazbelge.com.tr> adresinden temin edebilirler. İhtiyaç halinde TURKUAZ BELGE ofisinden Başvuru Formunu alabilirler.
- Bu iletilen belgeler sınav planlama birimi görevlileri / müşteri temsilcisi tarafından incelenerek onaylanır. Mail olarak iletilmişse TURKUAZ BELGE tarafından hazırlanan başvuru formları sınav öncesinde sınav değerlendiricileri tarafından adaylara imzalatılır.
- Kişisel başvuruda ise, başvuru sahiplerinin doldurduğu Başvuru Formu TURKUAZ BELGE akreditasyonları ve belgelendirme programına göre kontrol edilerek incelenir. Formun üzerindeki bilgilerde anlaşılmayan bilgiler varsa eksik kısımlar başvuru sahibi ile görüşülerek giderilir. Adaydan istenecek dokümanlar Başvuru Formunda belirtilmiştir. Ön başvuruyu ve ilgili dokümanları sınav planlama birimi görevlileri / müşteri temsilcisi alır.
- TURKUAZ BELGE'nin yapmış olduğu kontroller sonucunda başvuru sahiplerinin sınava katılmaları mümkün olmayabilir. Program şartlarını karşılayan başvuru sahipleri artık aday olur ve adaylar sınav planlama birimi görevlileri tarafından MYK portaldan indirilen aday veri listesine yazılır.

TURKUAZ BELGE'nin yetkilendirilmiş olduğu ulusal yeterliliklerden sınav ve belgelendirme başvurusu yapmak isteyen adaylar, Başvuru Formlarını doldurarak online başvuru bölümünden başvuru yapabilirler. Adaylar, TURKUAZ BELGE Ofisine gelerek de başvuru yapabilirler.

**TURKUAZ BELGE, Başvurunun geçerli olabilmesi için aşağıdaki belgelerin iletilmesini başvurunun ön şartı olarak kabul etmektedir.**

**Başvuru için gerekli olan belgeler;**

- **Aday Tarafından Doldurulmuş Başvuru Formu**
- **Nüfus cüzdanı fotokopisi- Ehliyet**
- **Sınav Ücretinin Ödendiğine Dair Dekont(Sınav ücreti TURKUAZ BELGE'nin banka hesabına ad-soyad-T.C ve meslek bilgileri verilerek yatırılır.)**
- **İlgili Ulusal Yeterlilik İçin Varsa Ön Şartın Karşılandığına Dair Belge**


**Bu belgelerden herhangi birinin eksik olması durumunda TURKUAZ BELGE aday/ların belgelerini tamamlayana kadar başvurularını dikkate almayacaktır.**

### **SINAV YERİ:**

Sınavın yapılacağı yer başvuru sahibi tarafından sağlanacaktır. Mümkün olmayan durumlarda TURKUAZ BELGE'nin önereceği yerde yapılacaktır.

Sınav sırasında kullanılacak ekipman ve araçlar başvuru sahibi tarafından sağlanacaktır. Mümkün olmayan durumlarda TURKUAZ BELGE'nin önereceği yerdeki ekipman ve diğer aletler kullanılacaktır. Sınav sırasında iş emniyeti, sıcaklık, gürültü, aydınlatma yeterliliği ve adayların birbirini etkilemeyeceği şekilde güvenli bir sınav ortamı başvuru sahibi tarafından sağlanacaktır. Kontrollü şartlar sağlanmadıkça sınava başlanmayacaktır.


### **SINAV VE BELGE KURALLARI**

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>10/12</b>

- Sınav esnasında izin almadan sınav alanı dışına çıkmak, sınav alanını terk etmek, cep telefonu kullanmak, tütün ve tütün ürünleri tüketmek, yiyecek ve içecek getirmek, diğer adaylarla konuşmak, sınav alanına delici, kesici ve yaralayıcı aletler ile ateşli silahların getirmek, kopya çekmek veya kopyaya teşebbüs etmek yasaktır. Kopya çekmeniz veya teşebbüs etmeniz halinde kimlik bilgileriniz tutanak altına alınarak sınavınız başarısız sayılacaktır.
- İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymanız gerekmektedir. İş sağlığı ve güvenliği kurallarını ihlal etmeniz ve bu nedenle kendinizi veya sınav alanında bulunan diğer kişileri tehlikeye düşürmeniz durumunda sınavınız durdurulur ve sınavdan başarısız sayılırsınız.
- Sınav esnasında ilk yarım saat ve son yarım saat mola verilmemektedir. Zaruri ihtiyaçlar dışında mola verilmemektedir. Mola talebiniz olması halinde sınav alanından izin alarak ayrılmanız gerekmektedir. Kullanmış olduğunuz molalar sınav sürenize eklenmeyecektir. Ancak kurum olarak bizden kaynaklı verilen molalar sınav sürenize eklenecektir.
- Her türlü itiraz ve şikayetlerinizi Belgelendirme Müdürüne veya Kalite Yönetim Temsilcisine yazılı olarak iletebilirsiniz.
- İtiraz veya şikayette bulunmadan önce veya sonra performans sınav değerlendirmelerinizin fotokopisini Turkuaz Belge'ye belgelendirme müdürü eşliğinde görebilirsiniz. İtiraz ve şikayetinizi buna göre yapabilir veya geri çekebilirsiniz.

#### **BELGELENDİRİLMİŞ KİŞİ SORUMLULUKLARI;**

1. Belge TURKUAZ BELGE'nin mülkiyetinde olup, sözleşmede tarif edilen konuları yerine getirmediğinde belgesinin iptal olabileceğini bilmekle,
2. Belgelendirilmiş kişi TURKUAZ BELGE web sayfasında yayınlanan kişisel bilgilerinin doğruluğunu kontrol etmek ve kişisel bilgilerinde bir değişiklik olduğunda güncellemekle,
3. TURKUAZ BELGE'ye sunduğu tüm evrak ve bilgilerin doğruluğunu taahhüt etmekle,
4. Belgelendirilmiş kişi belge geçerlilik süresinde belirlenmiş kurallara uygun davranmakla,
5. Belgelendirilmiş kişi, diğer adayların sınavlarını kolaylaştıracak veya zorlaştıracak; ayrıca kişisel hak ve mahremiyetlerin ihlal edilmesine neden olacak paylaşımlarda bulunmamakla,
6. Belgelendirilmiş kişi, almış olduğu belgenin geçerliliği boyunca; gözetim, belge kapsamının değiştirilmesi, belgelerin askıya alınması/iptali ve yeniden belgelendirme dâhil tüm proseslerle ilgili duyuru ve uyarıları TURKUAZ BELGE'nin web sayfasından ve kişisel hesaplarından izlemek ve gerekliliklerini belirtilen süreler içinde yerine getirmekle,
7. Belgelendirme şartlarında ve belgenin kapsamında değişiklik yapılması durumunda, TURKUAZ BELGE tarafından belirtilen yöntem uygun olarak değişen şartlara uymakla,
8. Belgelendirme programı şartlarındaki değişiklikleri sağlayamaz duruma geldiğinde belgeyi TURKUAZ BELGE'ye 15 (on beş) iş günü içinde iade etmekle,
9. Sahip olduğu belge ile ilgili konularda kamu yararını gözeterek gerekli tüm önlemleri almak ve etik ilkelere bağlı kalmakla,
10. TURKUAZ BELGE tarafından ilan edilen yöntem ve sıklığa uygun olarak gözetim kanıtlarını TURKUAZ BELGE'ye sunmakla,
11. TURKUAZ BELGE tarafından belirtilen belge kullanım şartlarına uymadığının tespit edilmesi halinde, belgesinin askıya alınabileceği veya iptal edilebileceğini bilmekle,
12. Belgeyi kullandırma hakkının TURKUAZ BELGE'ye ait olduğunu ve TURKUAZ BELGE'nin belgeyi askıya alma ve iptal etme yetkilerini kabul etmekle,
13. Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi durumunda, belge kullanımına son vererek, TURKUAZ BELGE tarafından ilan edilen yöntem ile 15 (on beş) iş günü içinde belgeyi iade etmekle,
14. Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi durumunda TURKUAZ BELGE web sayfasındaki kişisel bilgilerinin TURKUAZ BELGE tarafından yayından kaldırılacağını bilmekle,
15. Belgenin geçerlilik süresi sonunda belge kullanımına devam etmek için TURKUAZ BELGE tarafından belirtilen yeniden belgelendirme gerekliliklerini yerine getirmekle,

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>11/12</b>

16. Belgeyi, belge kullanımından etkilenen taraflara zarar verecek ve yanıltıcı sonuçlar doğuracak biçimde kullanmamakla ve doğru olmayan beyanlarda bulunmamakla,
17. Sahip olduğu belgeye istinaden istihdam edilmesi veya serbest olarak çalışması durumunda, işveren/işyeri bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak TURKUAZ BELGE'ye bildirmek ve güncelliğini sağlamakla,
18. Belgelendirilmiş kişi, belgesini kaybetmesi durumunda, yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile TURKUAZ BELGE'ye bildirmekle,
19. TURKUAZ BELGE tarafından bu sözleşme içeriğinde/şartlarında yapılabilecek değişikliklere uymakla,
20. Belgelendirilmiş kişi, TURKUAZ BELGE web sayfasında ilan edilen logo/marka kullanım şartlarına uymakla ve bu şartlara uyulmaması halinde belgesinin askıya alınacağını veya iptal edilebileceğini bilmekle,
21. Belgelendirilmiş kişi, işverenin veya birlikte çalıştığı kişilerin mesleki bilgi ve deneyimine aykırı iş emirlerini kabul etmemekle,
22. Belgelendirilmiş kişi, belgesini iş yaptığı alan haricinde veya tartışmaya yol açabilecek şekilde kullanmamakla yükümlüdür.
23. Belgelendirilmiş kişiler, MYK mevzuat ve gerekliliklerini bu sözleşmeyi imzalayarak kabul etmiş sayılırlar.
24. Belgelendirilmiş kişi(ler), bu sözleşmenin uygulanmasından kaynaklanan her türlü anlaşmazlığın çözümlenmesi için yargı yoluna gitmeden önce TURKUAZ BELGE'ye başvurmayı, gerektiğinde TURKUAZ BELGE'nin itiraz ve şikâyet süreçlerini tüketmeyi; bunlardan sonuç alamadıkları takdirde yargı yoluna gitmeyi ve yetkili mahkeme olarak Türkiye Cumhuriyeti Hatay mahkemelerini kabul ederler.

## **GÖZETİM -**

### **BELGENİN ASKIYA ALINMASI, GERİ ÇEKİLMESİ VE İPTALİ**

TURKUAZ BELGE, belge sahibi personelin belge kullanımlarını, belgelendirme müdürü veya karar verici kararına istinaden askıya alabilir.


Belgenin askıya alınmasının sebepleri şöyle sıralanabilir:

- Belgelendirilmiş personelin belgelendirme sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş personelin gözetim şartlarını yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş personelin gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması,
- Belgelendirilmiş personelin gözetim ve yeniden belgelendirme faaliyetlerini reddetmesi veya yapmaması,
- Belgelendirilmiş personelin TL-06 Logo Kullanım Talimatına göre uyması gereken kullanım şartlarına uymaması, TURKUAZ BELGE belge ve logosunu yanlış kullanması.

Belgelendirilen personelin belgesinin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını derhal durdurur, belge ve eklerini 15 (on beş) gün içerisinde TURKUAZ BELGE'ye geri gönderir. İade edilmemesi halinde öncelikle uyarılır, uyarı dikkate alınmazsa kanuni işlem başlatılabilir. Belgelendirilen personel belgesini, ekini ve sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını ve bir dilekçe ile TURKUAZ BELGE'ye bildirmesi istenir.

Bazı durumlarda TURKUAZ BELGE belgelendirme müdürü ve karar verici kararına göre FR-21 Belge Kullanım Sözleşmesi'ni feshederek belgeyi tek taraflı olarak iptal edebilir. Belgesi iptal edilen belgelendirilen personel yazılı olarak haberdar edilir. Belgenin iptal edilmesi nedenleri:

- Belgelendirilen personelin askıya alınması sonucunda yapması gereken düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmemesi,
- Belgelendirilen personelin belge kapsamındaki faaliyetlerine son vermesi,
- Belgenin yanıltıcı veya haksız maksatla kullanılması,

	<b>22UY0474-4 POSTA VE KARGO TESLİM ELEMANI SEV 4 Rev.00 BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>BPR.51</b>
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>29/01/2025</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>-</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>12/12</b>

- Belgelendirilen personelin sınav öncesi veya sonrasında kasıtlı olarak TURKUAZ BELGE'yi eksik ve yanlış bilgilendirdiğinin tespit edilmesi,
- Belgelendirilen personelin belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması veya yaptırması,
- Belgenin geçerlilik süresi içerisinde yapılan gözetim faaliyetleri esnasında mevcut programın ilgili ulusal yeterlilik şartlarının tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Belge sahibi hakkında gelen şikâyetlerin değerlendirilmesine bağlı olarak belgenin kullanılmamasına karar verilmesi.

Belgelendirilen personel, sözleşmesini feshetmek veya belgesini iptal ettirmekte istediğinde TURKUAZ BELGE'ye yazılı olarak başvurur. TURKUAZ BELGE karar vericisi talebi inceleyerek konuyu en geç 15 (on beş) gün içerisinde karara bağlar ve karar ilgili personele yazılı olarak bildirilir. Belgelendirilen personel, sözleşmeyle kendisine verilmiş her türlü belgeyi kararın tebliğ tarihinden en geç 15 (on beş) gün içerisinde TURKUAZ BELGE' ye iade eder ve her türlü doküman, ilan vb. belge ve logo kullanımını durdurur.

### Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	29.01.2025	Yeni Yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Sühendan ESER Kalite Yönetim Temsilcisi	F. Siyami GÖK Genel Müdür