

# Kalite, Tazelik ve Hijyen

Faaliyet gösterdiğimiz sektörün lider şirketi olarak, sağlıklı yaşamı ve bilinçli tüketim alışkanlıklarını teşvik etmenin ve bu alışkanlıkları sürdürülebilir kılmamanın gerekliliğinin farkındayız. Bu farkındalıkla, değer zincirimizde yer alan tüm paydaşlarımızı bilinçli tüketim ve sağlıklı yaşam konularında bilinçlendiriyor ve iş ortaklarımızı bu doğrultuda çalışmalarını için teşvik ediyoruz.

Sağlıklı yaşamı teşvik etme yolunda ana odak noktamız; kaliteli, taze, hijyenik ürünlerin erişilebilirliği ve sağlıklı yaşamı destekleyen ürün ve hizmetlerin müşterilerimizin beslenme alışkanlıklarına katkı sağlayabilmesidir. Parçası olduğumuz toplumu ve çalışanlarımızı önceliğimiz olarak görüyor, toplumun bilinçli tüketim alışkanlığına teşvik edilmesi, ürünlerle ilgili doğru ve güvenilir bilgiye erişiminin sağlanması ve çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı koşullar sağlayan çalışma ortamlarının oluşturulması için var gücümüzle çalışıyoruz.

Üretimden erişime kadar pek çok alanda geliştirdiğimiz ve geliştirmeye devam ettiğimiz projelerimizle, müşterilerimizi sağlıklı ürünlerle buluşturarak alışveriş tercihlerini sağlıklı yaşam bilinciyle oluşturmaları yolunda onlara katkı sağlamayı ve farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz.

Ürünlerimize yönelik kilit odak konularımızdan olan tazelik, kalite, hijyen ve sağlık konularına dair sorumluluk bilinci ile hareket ediyoruz. Sektörü ileriye taşıyan öncü bir şirket olarak, politikalarımızı bu çerçevede oluşturarak kurumsal internet sitemizde yayımladık. **Sağlık ve Gıda Politikamızda**, ürün gamı, ürün güvenliği, sertifikalı ürün uygulamaları, taze ürün grubundaki kalite standartları ve ürünlerin besin ve enerji öğelerinin yer aldığı ambalaj ve etiket bilgileri dahilindeki kurallara ve yaklaşımımıza ayrıntılı bir şekilde yer veriyoruz. Migros'a ait özgün markalı ürünlere dair üretim koşullarının etik, sosyal ve çevreye saygılı şekilde gerçekleştirilmesi ve aynı zamanda ürün güvenliğinin sağlanması için belirlediğimiz standartlar **Özgün Markalar Kalite Politikamız** kapsamında yer alıyor.



Politikalarımızı, üretim ve hizmet süreçlerimiz boyunca uluslararası yönetim sistemlerini uygulayarak hayata geçiriyoruz. Gıda perakendeciliğine yön veren sektörün öncü şirketi olma vizyonumuz doğrultusunda, **Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen en fazla kalite yönetim sistem belgesine sahip olan gıda perakendecisiyiz.**

## Şirketimizin sahip olduğu kalite belgeleri aşağıdaki şekildedir:

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemi
- TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası
- TS ISO 14064-3 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı
- TSE Covid-19 Güvenli Üretim/Güvenli Hizmet Sertifikası
- İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)

## ÜRÜNLERİN KALİTE KONTROL SÜREÇLERİ VE DENETİMLER

2020 yılında müşterilerimize **sunduğumuz 70.000'e yakın gıda ve gıda dışı tüm ürünlerin**, kalite standartlarına uygun olup, her bir ürünün üretiminin insan sağlığına uygun şekilde gerçekleştirilmesine özen gösteriyoruz. Müşterilerimize en yüksek kalitedeki ürünleri sunabilmek adına tüm denetim ve kontrolleri eksiksiz bir şekilde yerine getiriyoruz. Ürünlerimizi, gerekli hijyenik koşulları sağlayacak ve uluslararası düzeyde ürün güvenliği konusunda en yüksek standartları karşılayacak şekilde sunmayı hedefliyor ve bu yönde çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri uygulayarak ürünlerimizin ilk satın alım aşamasından son tüketiciye kadarki süreçte kontrol altında olmasını sağlıyoruz. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın **1.849'u gıda alerjenleri eğitimi** ve **1.784'ü** ise personele **pest kontrol eğitimi** tamamladı.

Konu	Eğitim Alan Kişi
ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	9.815
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	7.480
ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi	11.537
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	9.173
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	8.207
<b>Toplam</b>	<b>46.212</b>



2020 yılında gerçekleştirilen ürün ve mağaza denetimlerine dair ayrıntılı bilgiye 'Ekler' bölümündeki "**Ürün Kalite Denetimleri**" tablosundan ulaşabilirsiniz.

Sattığımız her ürünün etiket bilgisinin yasal mevzuata uyumunu gözetiyor, bu doğrultuda gerekli kontrolleri gerçekleştiriyoruz:

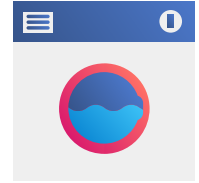
- **Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği** kapsamında gıda ürünlerinin etiketinde yasal olarak bulunma zorunluluğu olan; gıda adı, içindekiler ve alerjen bilgileri, gıda işletmecisinin adı ve adresi, menşei, net miktarı, STT (son tüketim tarihi) / TETT (tavsiye edilen tüketim tarihi) bilgileri, parti numarası, özel muhafaza koşulları, işletme kayıt /onay numarası, gıda kullanım talimatı, hacmen %1,2'den fazla alkol içeren içeceklerde hacmen gerçek alkol derecesi ve beslenme bildirimleri kontrol ediliyor.



- **Türk Gıda Kodeksi Beslenme ve Sağlık Beyanları Yönetmeliği** kapsamında gıda ürünlerinin etiket bilgilerinde üretici tarafından yapılan beyanlar (enerjisi azaltılmış, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağışıklık sisteminin korunmasına yardımcı olur, kalp fonksiyonlarının korunmasına yardımcı olur vb.) mevcut ise bu bilgilendirmelere ait akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra ürünlerin satış onayı veriliyor.



- Deterjan, kağıt, kozmetik, kırtasiye, züccaciye, oyuncak, elektronik ve tekstil kategorilerinden her bir ürün grubunu içeren mevzuat çerçevesinde etiket bilgileri kontrol ediliyor ve sadece uygun etiket bilgisine sahip ürünlerin satışına izin veriliyor. Ayrıca, bu ürün gruplarında bulunan ürünlerin etiketinde tüketiciye vaat edilen bir taahhüt varsa, satışına ancak akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra onay veriliyor.



2020 yılında, mağazalarımızda, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili yönetmeliklere uyulmadığına dair 12 vaka tespit edildi ve bu doğrultuda idari para cezası uygulandı. Mağaza ve depolar kapsamında yapılan ürün sağlığı ve güvenliği denetimleri sırasında 8 uyumsuzluk vakası tespit edildi ve bu doğrultuda idari para cezası ödendi.

