

## Kalite ve Ürün Güvenliği

2024 yılı Migros'un entegre yönetim sistemleri ve gıda güvenliği konularında önemli adımlar attığı, ulusal ve uluslararası standartlarla uyumlu bir şekilde çalışarak sektörde öncülüğünü pekiştirdiği bir yıl olmuştur.

### Entegre Yönetim Sistemleri

Migros, iş yapış şeklini ulusal ve uluslararası standartlar çerçevesinde, regülasyonlara tam uyumla yönetmekte; sürdürülebilirlik taahhütleri, kurumsal itibar, müşteri memnuniyeti, güvenli gıdaya erişim, rekabet avantajı, finansal değer, ithalat ve ihracat kolaylığının desteklenmesi için belgelendirmektedir.

Migros'un 2024 yılında; Kalite Yönetimi, Gıda Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre Yönetimi konularında tüm birimleri kapsayan 5 ana ve farklı faaliyet alanlarına yönelik 40 alt olmak üzere toplam 45 sertifikası bulunmaktadır. Migros aynı zamanda, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen en fazla kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan gıda perakendecisidir.

**Migros, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen en fazla kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan gıda perakendecisidir.**

Ayrıca, üretim tesislerinde Global Food Safety Initiative (GFSI) tarafından tanınan standartlar doğrultusunda denetimler yapılmış; IFS (International Featured Standards), BRCGS (British Retail Consortium Global Standards) ve FSSC 22000, ISO 17025 TÜRKAK Laboratuvar Akreditasyonu belgeleri ile müşterilerin güvenli gıdaya erişimi sağlanmaktadır.

Migros, bağımsız denetim kuruluşları tarafından denetlenerek mevcut yönetim sistemleri belgelerinin devamlılığını sağlamanın yanı sıra ulusal ve uluslararası standartları, globaldeki gelişimleri ve regülasyonları takip ederek yeni standartlara uyum sağlamak ve bu uyumu belgelendirmektedir.

Tüm Entegre Yönetim Sistemi süreçleri, **Migros Kalite Yönetim Sistemleri Portalı** üzerinden yürütülerek planlama, raporlama, uygunsuzluk tespiti ve aksiyon takibi etkin bir şekilde dijital ortamda gerçekleştirilmektedir. Tüm çalışanların sisteme erişimini kolaylaştıran ve artıran bu dijital platform sayesinde, 2024 yılı boyunca **13 milyon dijital kayıt** yapılmış ve bu süreçlerle **%54 iş gücü verimliliği** sağlanmıştır. Entegre yönetim sistemleri kapsamında **Kalite, Gıda Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti ve Sosyal Sorumluluk** standartları doğrultusunda iç tetkikler tamamlanmıştır. **3.142 lokasyonda** gerçekleştirilen tetkiklerde **345.620** soru üzerinden değerlendirme yapılmış ve başarı performans puanı **%96**'ya ulaşmıştır.

### 2024 Yılı Entegre Yönetim Sistemi Belgeleri ve Kapsamları

| Entegre Yönetim Belgeleri                                                                     | Kapsam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri                                                      | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri                                                      | İç Denetim Direktörlüğü                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi                                                | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi                                                     | MİGET (Migros Taze Et Üretim İşletmesi) / Gebze Et Üretim Tesisi / Macrocenter Homemade Üretim Tesisi / Gönen Meyve - Sebze Üretim ve Paketleme Tesisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi                                              | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi                                                         | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi                                          | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TS ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi                                                           | 25 lokasyon<br>Genel Müdürlük / MİGET (Migros Taze Et Üretim İşletmesi) / Avrupa - Gebze - Torbalı - Gölbaşı - Kemalpaşa - Erzurum - Bursa - Serik - Diyarbakır - Adana - Muğla - Tarsus - Doğu Marmara Yakın Mağazacılık - Büyükkarıştıran Dağıtım Merkezleri / Kuşadası Kipa AVM / Balçova Kipa AVM / Edremit Kipa AVM / Derince Kipa AVM / Beylikdüzü Migros AVM / Antalya Migros AVM / 365 AVM / Gönen Meyve Sebze Paketleme Tesisi / MİGBAK Bakliyat Üretim ve Paketleme Tesisi |
| TSE EN ISO 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Gereklilikler | MİGET (Migros Taze Et Üretim İşletmesi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TS EN ISO 14064-3 Karbon Sera Gazı Doğrulama                                                  | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TS EN ISO 14046 Su Ayak İzi Doğrulama                                                         | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)             | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası                                                              | MİGET / Gebze Et İşleme Tesisi / Tazedirekt Ürün Bazlı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Güvenilir Tedarikçi Sertifikası                                                               | Tüm Şirket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Organik Yaş Meyve Sebze Mütешеbbis Sertifikası                                                | Mersin / Bursa / İzmir / Gebze Meyve Sebze Tesisleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| İyi Tarım Uygulamaları Sertifikaları                                                          | Bursa / Gebze / Torbalı / Mersin Meyve Sebze Tesisleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| İTU sisteminde Su ürünleri tabanında sertifikalar                                             | Hizmet Alınan Seçilmiş Tedarikçiler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Global G.A.P. Risk Assessment On Social Practice (GRASP)                                      | Gönen Meyve Sebze İşleme ve Paketleme Tesisi - Hizmet Alınan Seçilmiş Tedarikçiler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bozulabilir Gıda Taşımacılık Belgesi                                                          | Hizmet Alınan Seçilmiş Tedarikçiler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Kalite ve Ürün Güvenliği



### Operasyonel ve Ürün Kalite Kontrol Süreçleri

Migros, her bir ürünün insan sağlığına uygun ve güvenli bir şekilde üretilmesine ve müşterilere sunulan 67 bini\* aşkın gıda ve gıda dışı tüm ürünlerin kalite standartlarına uygunluğuna büyük bir hassasiyet göstermektedir. Bu kapsamda, ürünlerin etiket bilgilerinin yasal mevzuata uygunluğunun tam sağlanması için gerekli tüm kontrolleri titizlikle yerine getirmektedir.

Kalite standartlarının korunması amacıyla 2024 yılında, **Migros Kalite ekibi tarafından 2.889 adet, bağımsız dış kurum tarafından ise 3.013 adet habersiz denetim** gerçekleştirilerek kalite standartlarının korunması sağlanmıştır. Migros, 2024 yılı boyunca yaklaşık **3,6 milyon adet gıda ve gıda dışı ürün** üzerinde kalite kontrol gerçekleştirmiştir. IFS Ürün Güvenliği GM-Lojistik ve IFS Ürün Güvenliği GM-Gıda standartlarına uygunluk denetimi gerçekleştirilen tesisler şunlardır: 10 Dağıtım Merkezi, MİGET (Migros Taze Et Üretim İşletmesi), 1 Toptan Satış Deposu, Tazedirekt Operasyon Merkezi. Ürünler, **221 farklı parametre** kapsamında incelenmiş ve güvenli, yasal gerekliliklere uygun ürünlerin

tüketicieye ulaştırılması hedeflenmiştir. Kalite kontrol çalışmaları, Migros'un tedarik zincirindeki ürün güvenliğini sağlama konusundaki kararlılığını göstermektedir. Tüm iç ve dış denetimlerde ürün güvenliği ve hijyen standartlarının sağlandığı bir kez daha doğrulanmış ve Migros'un ulusal ve uluslararası standartlara uyumu tescillenmiştir. 2024 yılında gerçekleştirilen ürün güvenliği ve kalite denetimlerinin detaylarına **"Ekler"** bölümünden ulaşılabilir.

Migros, 2024 yılında da ürün güvenliği, mevzuat uyumluluğu ve tüketici memnuniyetini artırmak için ürün etiketleme ve kalite yönetimi süreçlerini titizlikle yürütmüştür:

**Türk Gıda Kodeksi Beslenme Beyanları Yönetmeliği ve Gıda ve Takviye Edici Gıdalarda Sağlık Beyanı Kullanımı Hakkında Yönetmelik** kapsamında, gıda ürünlerinin etiket bilgilerinde yer alan "enerjisi azaltılmış, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağışıklık sisteminin korunmasına yardımcı" gibi üretici beyanları, akredite analiz raporlarıyla kontrol edilerek yalnızca uygun ürünlerin satışına onay verilmiştir.

**Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği** doğrultusunda, tüm gıda ürünlerinde gıda adı, içindekiler, alerjen bilgileri, menşei, net miktarı, son tüketim tarihi (STT) veya tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT), muhafaza koşulları gibi yasal olarak bulunması gereken bilgiler düzenli olarak kontrol edilmiştir. Ayrıca, hacmen %1,2'den fazla alkol içeren içeceklerde alkol derecesi ve beslenme bildirimleri de denetim kapsamına alınmıştır.

**Kozmetik, züccaciye, oyuncak, deterjan, kırtasiye, tekstil ve elektronik gibi** kategorilerdeki ürünlerin mevzuatlara uygunluğu sağlanmış ve sadece uygun etiket bilgisine sahip ürünlerin satışına izin verilmiştir. Bu kategorilere ait ürünlerde tüketiciye yönelik bir taahhüt bulunması durumunda, satış onayı yalnızca akredite analiz raporlarının kontrol edilmesi sonrasında verilmiştir.

**Migros'un özgün markalı ürünlerinin** spesifikasyonları, tedarikçi firmalar ile iş birliği içinde oluşturulmuş ve ürünlerin mevzuata uygunluğu, risk kriterlerine göre akredite laboratuvarlarda yapılan analizlerle doğrulanmıştır. Ürünler ayrıca muadilleri ile karşılaştırmalı tadım organizasyonları ve bağımsız tüketici panellerinde test edilmiştir. Ürünlerdeki reçete değişikliklerinde tüm kalite süreçleri yeniden yürütülmüş ve tedarikçilere düzenli olarak ürün güvenliği, etik, çevre ve sosyal konularında denetimler gerçekleştirilmiştir. Detaylı bilgi **Özgün Markalar Kalite Politikası**'nda yer almaktadır.

**Migros Sanal Market** üzerinden satışa sunulan ürünlerin kayıtlı işletme numarası, kullanım önerileri, menşe bilgileri, içerik ve alerjen uyarıları gibi detaylarına yer verilmiştir. Ayrıca ürünlerin organik, glutensiz, laktosuz, vegan, vejetaryen, kafeinsiz, kolajen içerikli, probiyotik veya "superfood" gibi özellikleri işaretlenerek müşterilere detaylı bilgi sağlanmıştır.

\*1.000 TL ve üzeri satış gören