

Kalite, Tazelik, Hijyen

GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3, GRI 416-1, GRI 417-1



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 kurallar ve yaklaşımımız **Sağlık ve Gıda Politikamızda** detaylı olarak açıklanmaktadır.

Entegre Yönetim Sistemimiz

Türk Standartları Enstitüsü tarafından belgelendirilen **en fazla kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan Gıda Perakendecisiyiz**. Gıda güvenliği, kalite, çevre yönetimi, müşteri memnuniyeti, iş sağlığı ve güvenliği, Covid-19 güvenli üretim/hizmet belgeleri, Taze Et Üretim tesisleri laboratuvar akreditasyonu, iyi tarım uygulamaları, sera gazı doğrulaması, sürdürülebilirlik raporu güvence beyanı gibi pek çok alanda aldığımız **60 kalite belgesiyle** sektörümüze öncülük ediyoruz.

Tüm denetim süreçlerimizi **Migros Kalite Yönetim Sistemleri Portalı** üzerinden gerçekleştirerek, denetimlerimizin planlanması, raporlanması, uygunsuzlukların tespiti ve alınan aksiyonların takibini de bu portal üzerinden izliyor ve sürekli iyileştirmeyi sağlıyoruz. Çalışanlarımızın sistem erişimini arttıran ve kolaylaştıran bu dijital platform sayesinde, 2022 yılında 2,75 milyon dijital kayıt gerçekleştirerek %54 iş gücü verimliliği sağladık.

Aynı zamanda alt işverenlerimizin yasal ve standartlar kapsamındaki tüm süreçlerinin sistemselsel olarak kayıt altına alınması, anlık erişim, güçlü, etkin ve esnek raporlama yapılması adına alt işverenlerimizle dijital uyum süreci çalışmalarına devam ediyoruz.

Entegre yönetim sistemlerimiz kapsamında ve Kalite, Gıda Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, Sosyal Sorumluluk standartları doğrultusunda 2022 yılında iç tetkiklerimizi 2.277 lokasyonda 407.583 soru ve 615 iç tetkikçi ile tamamlayarak **performans başarı puanımızı %98'e** ulaştırdık.

TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ TARAFINDAN BELGELENDİRİLEN **EN FAZLA KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ** BELGESİNE SAHİP OLAN GIDA PERAKENDECİSİYİZ.

Öncü ve yenilikçi uygulamalarımızla sektörümüzde fark yaratmak ve yüksek tüketici bilinci oluşturarak beklentiyi aşan hizmetler sunmak, yasal mevzuat ve düzenlemelerle kurumsal yönetim ilkelerine bağlı kalarak sürekli gelişmeyi sağlamayı amaçlıyoruz.

Hem kendi ürettiğimiz hem de tedarik ettiğimiz geniş ürün çeşitliliğini müşterilerimize sunuyor ve bu ürünlere yönelik olarak tazelik, kalite, sağlık ve hijyen konularına sorumluluk bilinciyle yaklaşıyoruz. İlk satın alma aşamasından son tüketiciye kadar olan süreçte ürünlerimizin kontrol altında olmasını, **Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri Politikamız** çerçevesinde, ulusal mevzuatlar ve uluslararası standartlar temelinde uyguluyoruz.

MİGROS
KALİTE
YÖNETİM
SİSTEMLERİ
PORTALI



Kalite, Tazelik, Hijyen

Entegre Yönetim Sistemi belgelerimiz ve kapsamı aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Kalite Belgelerimiz	Kapsam
TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	Tüm Şirket
TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	İç Denetim Direktörlüğü
TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	Tüm Şirket
TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	Tüm Şirket
TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	Tüm Şirket
FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	MİGET Taze Et / Gebze Et Üretim Tesisleri
TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemi	Tüm Şirket
TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası	MİGET / Gebze Et / Tazedirekt Ürün Bazlı
İyi Tarım Uygulamaları Sertifikaları	Antalya / İzmir /Bursa
TSE EN ISO 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Gereklilikler	MİGET Taze Et İşleme Merkezi
TS ISO 14064 -3 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı	Tüm Şirket
TSE Covid-19 Güvenli Üretim/Güvenli Hizmet Sertifikası	Dağıtım Merkezleri %100, Sebze Meyve Tesisleri %100, Üretim Tesisleri %100; Genel Müdürlük -Şube Direktörlükleri %100 (Seçilmiş Mağazalar)
İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)	Tüm Şirket
Sürdürülebilirlik Raporu Doğrulama Güvence Beyanı	Tüm İş Birimleri
Bozulabilir Gıda Taşımacılık Belgesi	Lojistik Hizmeti Alınan Seçilmiş Nakliye Araçları
Güvenilir Tedarikçi Sertifikası	Migros Ticaret A.Ş.
Migros Organik Yaş Meyve Sebze Mütешеbbis Sertifikaları	Mersin / Bursa / İzmir / Gebze Meyve Sebze Depolar
İTU sisteminde Su ürünleri tabanında sertifikalar	Hizmet alınan seçilmiş tedarikçiler

Şirketimizde Kalite Yönetim Sistemlerimiz; Kalite ve Çevre Yönetimi departmanlarımıza bağlı olan çalışan ve yöneticilerimiz tarafından takip edilmektedir. Yılın sonunda %10-20 ağırlığa sahip olacak şekilde belirlenen ürün güvenliği performanslarına ilişkin olarak çalışan primleri verilmektedir.

Entegre Yönetim Sistemleri Eğitimleri

Entegre Yönetim Sistemleri'ni kurmayı, sürdürmeyi ve performansımızı sürekli iyileştirmeyi Şirketimizi geleceğe taşımak için en önemli değerler arasında görüyoruz. Çalışanlarımızın yönetim sistemlerindeki yetkinliklerini artırmak ve verimliliklerini geliştirmek amacıyla eğitimler düzenliyoruz. 2022 yılında, Entegre Yönetim Sistemleri kapsamındaki eğitimlerimizi animasyon ve interaktif oyunlarla zenginleştirerek çalışanlarımıza daha basit, sade ve anlaşılır bir şekilde aktardık.

Çalışanlarımıza Verdiğimiz Eğitimler	2022
ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	6.012
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	5.788
ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi	6.167
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	6.450
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	5.630
Gıda Alerjenleri	596
Pest Kontrol	649

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMLERİ

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMLERİ'Nİ KURMAYI, SÜRDÜRMEYİ VE PERFORMANSIMIZI SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEYİ ŞİRKETİMİZİ GELECEĞE TAŞIMAK İÇİN EN ÖNEMLİ DEĞERLER ARASINDA GÖRÜYORUZ.

Kalite, Tazelik, Hijyen



Operasyonel ve Ürün Kalite Denetimleri

Tedarik zincirimizde tüketiciye ulaşmadan önceki son adım olan mağazalarımızdaki kalite yönetim sistem süreçlerini, Migros kalite ekibimiz ve akredite bağımsız bir dış kuruluşla habersiz denetimler gerçekleştirerek kontrol ediyor ve sürekliliğini sağlıyoruz. 2022 yılında, Migros kalite ekibi tarafından 2.455 adet, bağımsız dış kurum tarafından **2.526 adet** habersiz denetim gerçekleştirilmesini sağladık.

2022 yılında yaklaşık 3,2 milyon adet gıda ve gıda dışı ürünün 212 farklı parametrede kalite kontrolü gerçekleştirilmiştir. 2022 yılında 11 Dağıtım Merkezi, 5 Meyve Sebze Üretim Tesisi, 2 Kırmızı Et Üretim Tesisi, 11 Toptan Satış Deposu, Tazedirekt ve Macrocenter Homemade Üretim Tesisinin denetimi bağımsız dış kurum tarafından IFS Ürün Güvenliği GM-Lojistik ve IFS Ürün Güvenliği GM-Gıda standardına göre gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca, ülkemizde yasal mevzuatlar gereği **GDO** (Genetiği Değiştirilmiş Organizma)'lu ürün satışı yasak olup, bu kapsamda reyonlarımızda GDO içeren ürün satışı mevcut değildir.

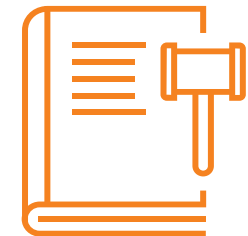
Ürünlerimizin Kalite Kontrol Süreçleri

2022 yılında müşterilerimize **sunduğumuz 52.000'e*** yakın gıda ve gıda dışı tüm ürünlerin kalite standartlarına uygun olmasına, her bir ürünün üretiminin insan sağlığına uygun şekilde gerçekleşmesine özen gösteriyoruz. Bu doğrultuda, etiket bilgisinin yasal mevzuata uyumlu olması konusuna önem veriyor ve gerekli tüm kontrolleri gerçekleştiriyoruz:

- Türk Gıda Kodeksi Beslenme ve Sağlık Beyanları Yönetmeliği uyarınca gıda ürünleri etiket bilgilerinde üretici tarafından yapılan beyanlar (enerjisi azaltılmış, besleyici veya fizyolojik etkiye sahip besin ögesi dışındaki öğeler, 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 edilmekte olup yönetmeliğe uygunluk kararı çıktıktan sonra ürünlerin satış onayı verilmektedir.
- Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği uyarınca gıda ürünlerinin etiketinde yasal olarak bulunma zorunluluğu olan bilgiler 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 gibi bilgilerdir. Bu kapsamda bütün ürünlerimizin, Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği kapsamına uygunluğunu kontrol ediyoruz.
- Kozmetik, züccaciye, oyuncak, deterjan, kağıt, kırtasiye, elektronik ve tekstil kategorilerinden her bir ürün grubunu içeren mevzuat çerçevesinde etiket bilgileri kontrol ederek sadece uygun ve yeterli etiket bilgisine sahip ürünlerin satışına izin veriyoruz. Ek olarak, bu ürün gruplarında bulunan ürünlerin etiketinde tüketiciye ilişkin bir taahhüt var ise, satışını ancak akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra onaylıyoruz.

2.526 HABERSİZ DENETİM

MÜŞTERİLERİMİZE SUNDUĞUMUZ GIDA VE GIDA DIŞI TÜM ÜRÜNLERİN KALİTE STANDARTLARINA UYGUN OLMASINA ÖZEN GÖSTERİYORUZ.



*1.000 TL ve üzeri satış gören

Kalite, Tazelik, Hijyen

- Özgün markalı ürünlerin spesifikasyonları anlaşılabilir ticari koşullar çerçevesinde tedarikçi firmalar ile mutabık kalınarak oluşturulur. Mevzuat yükümlülüklerini ve spekte uygunluğunu sağlamak için risk kriterlerimize göre akredite dış laboratuvarlarda analizlerle kontrol edilir. Yeni veya reçete değişikliği olan özgün markalı ürünler tadım organizasyonları yapılarak muadilleri ile birlikte değerlendirilir. Raftaki özgün markalı ürünlerimiz bağımsız bir tüketici panelinde tüketiciler tarafından denenerek test edilmektedir. Ambalaj görsel tasarımları ve etiket içerikleri özgün markalar pazarlama departmanı tarafından oluşturulur ve kalite birimi tarafından etiket bilgilerinin kontrolü sağlanır. Ürünler sisteme tanımlandıktan sonra dağıtım merkezi kalite kontrol tarafından kontrol edilmektedir. Ürünlerdeki reçete değişikliklerinde spektler güncellenip, analizleri yapılmakta, tadım organizasyonları ve bağımsız tüketici panelleri ile ürünler yakından takip edilmektedir. Ürün içerikleri veya ambalaj görselleri için mevzuata uyum sürekli kontrol edilmektedir. Ayrıca tedarikçilerimize ürün güvenliği, etik, çevre ve sosyal konularında denetim gerçekleştirilmektedir.
- **Migros Sanal Market** üzerinden satışa sunduğumuz ürünlerin işletme kayıt numarasına, kullanım önerilerine, ürün menşesine, içindekilere, alerjen uyarısına, saklama koşullarına ve firmaya ilişkin bilgileri müşterilerimize sağlıyoruz. Migros Sanal Market üzerinden organik, glutensiz, laktosuz, vegan, vejeteryen, kafeinsiz, kolajen içerikli, probiyotik ve superfood (Katkı, aroma dahil hiçbir bileşen içermeyen protein, lif ve mineral açısından zengin) özelliğe sahip ürünleri işaretleyerek müşterilerimize sunuyoruz.

2022 yılında gerçekleştirilen faaliyet operasyonlarımızdaki kalite denetimlerine ait detaylı bilgiye 'Ekler' bölümündeki '**Ürün Güvenliği ve kalite Denetim Tablosu**' tablosundan ulaşabilirsiniz.

Migros Toptan Kapsamındaki Kalite Uygulamalarımız

Migros Toptan mobil uygulamamızı 2022 yılında güncelleyerek, 2.040 adet ürünün görsel boyutunu iyileştirerek müşterilerimizle paylaştık.

ETÜDER ve Gıda Güvenliği Derneği'nin restoran gibi ev dışı tüketim noktalarında sunulan gıdaların kalitesine ve güvenilirliğine yönelik yürüttüğü Tedarikçi Zincirinde Güven projesine dahil olunarak 'Tedarik Zincirinde Güven Sertifikası'nı alan ilk firma olduk. Böylece tüketicilerde farkındalık yaratarak, şeffaf bir şekilde güvenilir gıdaya erişim için bir adım atılmıştır. Migros Toptan sahip olduğu '**Güvenilir Tedarikçi**' belgesini 2022 yılında yenilemiştir.

2022 yılında Bozulabilir Gıda Maddelerinin Taşımacılığında Kullanılacak Özel Ekipmanlar Hakkında Yönetmelik kapsamında Migros Toptan'a hizmet veren lojistik firması Türkiye'de ilk defa '**Bozulabilir Gıda Taşıma Belgesi**'ni aldı.



“TÜRKİYE’DE İLK”

MİGROS TOPTAN TÜRKİYE’DE İLK DEFA
BOZULABİLİR GIDA TAŞIMA BELGESİNİ ALDI.