



KALİTE, TAZELİK, HİJYEN

Migros'un; kalite, ürün güvenliği, tazelik ve hijyen konularında öncü yaklaşımı ve yenilikçi uygulamaları tüm sektöre yön vermektedir. Migros, satışa sunduğu tüm ürünlerin ilk tedarik aşamasından son tüketiciye ulaşana kadarki süreçlerini **Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri Politikası** çerçevesinde ve ulusal mevzuatlar ve uluslararası standartlar temelinde kontrol altında tutmaktadır.

Migros, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen **en fazla kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan gıda perakendecisidir**. Şirket, gıda güvenliği, kalite, çevre yönetimi, müşteri memnuniyeti, iş sağlığı ve güvenliği, enerji yönetimi, Taze Et Üretim tesisleri laboratuvar akreditasyonu, İyi Tarım Uygulamaları, sera gazı doğrulaması, sürdürülebilirlik raporu güvence beyanı gibi birçok alanda sahip olduğu 22 kalite belgesi ile sektöre öncülük etmektedir. Tüm kalite denetim süreçleri, **Migros Kalite Yönetim Sistemleri Portalı** üzerinden yürütülmektedir ve denetimlerin

planlanması, raporlanması, uygunsuzlukların tespiti ve alınan aksiyonların takibi bu portal üzerinden izlenerek sürekli iyileştirme sağlanmaktadır. Çalışanların sisteme erişimini kolaylaştıran ve artıran bu dijital platform sayesinde, 2023 yılında 8,27 milyon dijital kayıt gerçekleştirilerek %54 oranında iş gücü verimliliği sağlanmıştır. Entegre yönetim sistemleri kapsamında ve **Kalite, Gıda Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti ve Sosyal Sorumluluk** standartları doğrultusunda, 2023 yılında iç tetkikler 3.004 lokasyonda 510.733 soru ve 634 iç tetkikçi ile tamamlanmış, performans başarı puanı %98'e yükseltilmiştir.

Çalışanların Entegre Yönetim Sistemleri kapsamında yetkinliklerini artırmak ve verimliliklerini geliştirmek amacıyla eğitimler düzenlenmektedir. 2023 yılında, animasyon ve interaktif oyunlarla zenginleştirilerek çalışanlara daha basit, sade ve anlaşılır bir şekilde aktarılan eğitimlerle ilgili detaylı bilgiye **'Ekler'** bölümünden ulaşabilirsiniz.

MİGROS, TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ TARAFINDAN BELGELENDİRİLEN EN FAZLA KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİNE SAHİP GIDA PERAKENDECİSİDİR.



Migros'un Entegre Yönetim Sistemi belgeleri ve kapsamları aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Kalite Belgeleri	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 ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Belgesi	Genel Müdürlük / 11 Dağıtım Merkezi / 8 AVM / MİGET Et İşleme Tesisi
TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası	MİGET / Gebze Et / Tazedirekt Ürün Bazlı
İyi Tarım Uygulamaları Sertifikaları	Antalya / 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
İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)	Tüm Şirket
Bozulabilir Gıda Taşımacılık Belgesi	Lojistik Hizmeti Alınan Seçilmiş Nakliye Araçları
Migros Organik Yaş Meyve Sebze Mütешеbbis Sertifikaları	Mersin / Bursa / İzmir / Gebze Meyve Sebze Depolar
İTU sisteminde Su ürünleri tabanında sertifikalar	Hizmet alınan seçilmiş tedarikçiler



KALİTE, TAZELİK, HIJYEN

MİGROS KALİTE EKİBİ TARAFINDAN 3.110 ADET, BAĞIMSIZ DIŞ KURUM TARAFINDAN İSE 2.818 ADET HABERSİZ DENETİM GERÇEKLEŞTİRİLEREK KALİTE STANDARTLARININ KORUNMASI SAĞLANMIŞTIR.



Operasyonel ve Ürün Kalite Kontrol Süreçleri

Migros, her bir ürünün insan sağlığına uygun ve güvenli bir şekilde üretilmesine ve müşterilere sunulan 58.000'i* aşkın gıda ve gıda dışı tüm ürünlerin kalite standartlarına uygunluğuna büyük bir hassasiyet göstermektedir. Bu kapsamda, ürünlerin etiket bilgilerinin yasal mevzuata uygunluğuna büyük bir önem vererek, gerekli tüm kontrolleri titizlikle yerine getirmektedir.

Kalite standartlarının korunması amacıyla 2023 yılında, Migros Kalite ekibi tarafından 3.110 adet, bağımsız dış kurum tarafından ise 2.818 adet habersiz denetim gerçekleştirilerek kalite standartlarının korunması sağlanmıştır. Aynı yıl içerisinde, yaklaşık 3,3 milyon adet gıda ve gıda dışı ürünün, 218 farklı parametrede kalite kontrolü gerçekleştirilmiştir.

Tesis ve dağıtım merkezi denetimleri bağımsız dış kurum tarafından **IFS Ürün Güvenliği GM-Lojistik** ve **IFS Ürün Güvenliği GM-Gıda** standardına göre Migros'un 12 Dağıtım Merkezi, 4 Meyve Sebze Üretim Tesisi, 2 Kırmızı Et Üretim Tesisi, 8 Toptan Satış Deposu, Tazedirekt ve Macrocenter Homemade Üretim Tesislerinde gerçekleştirilmiştir.

Migros Toptan, **ETÜDER** ve **Gıda Güvenliği Derneği** tarafından verilen '**Tedarik Zincirinde Güven Sertifikası**'na sahiptir, ayrıca Migros Toptan'a hizmet veren lojistik firması Türkiye'nin ilk '**Bozulabilir Gıda Taşıma Belgesi**'ni almıştır.

* 1.000 TL ve üzeri satış gören

2023 yılında gerçekleştirilen faaliyet operasyonlarındaki kalite denetimlerine ait detaylı bilgiye '**Ekler**' bölümündeki '**Ürün Güvenliği ve Kalite Denetim Tablosu**'ndan ulaşılabilir.

Türk Gıda Kodeksi Beslenme Beyanları Yönetmeliği ve Gıda ve Takviye Edici Gıdalarda Sağlık Beyanı Kullanımı Hakkında Yönetmelik uyarınca, gıda ürünleri etiket bilgilerinde 'enerjisi azaltılmış, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağışıklık sisteminin korunmasına yardımcı' gibi üretici beyanları var ise, bu bilgilere ait akredite analiz raporları kontrol edilerek ürünlerin satışına onay verilmektedir.

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

Kozmetik, züccaciye, oyuncak, deterjan, kâğıt, kırtasiye, elektronik ve tekstil kategorilerinden her bir ürün grubunu içeren mevzuat çerçevesinde etiket bilgileri kontrol edilerek sadece uygun etiket bilgisine sahip ürünlerin satışına izin verilmektedir. Bu ürünlerin etiketinde tüketiciye ilişkin bir taahhüt bulunması durumunda ise satış onayı akredite analiz raporlarının kontrolü sonrasında verilmektedir.

Özgün markalı ürünlerin spesifikasyonları tedarikçi firmalar ile oluşturulmaktadır. Bu ürünler, mevzuat yükümlülüklerini ve spekte uygunluğunu sağlamak için risk kriterlerine göre akredite dış laboratuvarında analiz edilmektedir. Muadilleri ile karşılaştırmalı tadım organizasyonları ve bağımsız bir tüketici panelinde tüketici testleri gerçekleştirilir. Ambalajların görsel tasarımları ve etiket içerikleri ilgili Pazarlama departmanı, etiket bilgilerinin kontrolü ise Kalite departmanı tarafından sağlanır. Ürünler sisteme tanımlandıktan sonra dağıtım merkezi kalite ekipleri tarafından kontrol edilmektedir. Ürünlerdeki reçete değişikliklerinde tüm adımlar tekrar yürütülmektedir. Ayrıca tedarikçilere ürün güvenliği, etik, çevre ve sosyal konularında düzenli denetimler gerçekleştirilmektedir. Üretim koşullarının etik, sosyal ve çevreye saygılı şekilde gerçekleştirilmesi ve aynı zamanda ürün güvenliğinin sağlanması için belirlenen standartlar **Özgün Markalar Kalite Politikası**'nda yer almaktadır.

Migros Sanal Market üzerinden satışa sunulan ürünlerin şu bilgilerine yer verilmektedir: İşletme kayıt numarası, kullanım önerileri, ürün menşei, içindekileri, alerjen uyarısı, saklama koşulları, firmaya ilişkin bilgiler. Ürünlerin varsa şu özellikleri işaretlenmektedir: Organik, glutensiz, laktosuz, vegan, vejetaryen, kafeinsiz, kolajen içerikli, probiyotik ve superfood (katkı, aroma dâhil hiçbir bileşen içermeyen protein, lif ve mineral açısından zengin).