

Sıfır Hata El Kitabı pladis

SQSE Safety
Quality
Security
Environment

pladis

Sıfır Hata El Kitabı





MALZEME TEDARİĞİ



GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ
MALZEMELERİNİN KABUL VE
DEPOLANMASI



ÜRETİM



ÜRÜNLERİN DAĞITIM ve DEPOLANMASI



TÜKETİCİ - MARKET



ÜRÜN& SİSTEM TASARIMI

pladis
Sıfır Hata El Kitabı

Yayıncı
© pladis

İçerik Hazırlama / Editör
pladis TR/MENA/CA Merkez Kalite

Tasarım
Newpage Advertising
Tomurcuk Sk. İzmen Sitesi A1 Blok D.14 Şişli - İstanbul

Baskı
Ege Tasarım Matbaa
Yakacık Cad. No: 130 Kartal - İstanbul

3. Baskı Haziran 2016
R.02.18

Bütün yayın hakları saklıdır.
Kaynak gösterilerek dahi hiçbir metin ve grafik kullanılamaz.
Yayıncının izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.

pladis TR/MENA/CA
Kısıklı Mah. Ferah Cd. No.1
Büyük Çamlıca / Üsküdar / İstanbul

pladis

GODIVA



ÜLKER

GİRİŞ

Pladis olarak “Her lokmada tüm dünyaya mutluluk vadediyoruz.”

Bu vaadimiz doğrultusunda sürekli gelişen girişimci ruhumuz, uzmanlığımız ve ikonik markalarımızla, bisküvi, çikolata, sakız ve şekerleme alanında dünya lideri olmak için yüksek kalitede ürünler sunmayı hedeflemekteyiz.

1944 yılından bugüne taşıdığımız kalite anlayışımızı içeren sürekli iyileşme ve gelişme prensibimiz doğrultusunda pladis 2015 yılında Goal21 ile yeni yol haritasını ortaya koymuştur.

GOAL 21

BAŞARI HARİTAMIZ

G OYA
0 HATA
A MAÇ BİRLİĞİ
L İDER
2 İKİNCİ
1 BİRİNCİ

ANA FİKİR

Her lokmada tüm dünyaya mutluluk vadediyoruz.

Sürekli gelişen girişimci ruhumuz, uzmanlığımız ve ikonik markalarımızla, bisküvi, çikolata, sakız ve şekerleme alanında dünya lideri olmak için yüksek kalitede ürünler sunuyoruz.

KAYNAKLAR

TANIM

GOYA

- Aktif rol alınız. İnisiyatif kullanınız. Tutkularınızı özgür bırakınız. Yerel hakimiyetimizin ve global etki alanımızın gücünü kullanarak birbirimizi harekete geçiririz.
- Tüketicilerimizin ve müşterilerimizin nabzını tutunuz. Gözlemleyerek, dinleyerek ve kendimizi dünyalarına dahil ederek geleceği öngörürüz.
- Kendi alanımızın dışına çıkar, üretimden satışa, işimizin farklı noktalarının birbirine nasıl temas ettiğini öğrenmek için sahaya ineriz.

Biz Buna GOYA diyoruz.

- Yaptığımız her işte mükemmeli hedefleriz. En iyi olmak için sürekli öğrenir, gelişir ve global standartlarımızı yükseltiriz.

0 Hata

- Bıkmadan usanmadan kusursuz bir kaliteyi hedefleriz. Bu yolculuğumuzda müşterilerimize ve tüketicilerimize, ekibimize ve Dünyamız'a saygı gösteririz.
- İşimizi ilk seferinde olduğu gibi her seferinde cesurca yaparız.

Biz buna 0 Hata diyoruz.

Amaç Birliği

- İşbirliği ve sinerji sayesinde hem birey hem de bir bütün olarak öğrenir, büyür ve başarırız.
- Farklı bakış açılarını destekleriz çünkü bizi daha yenilikçi ve girişimci kıldıklarını biliriz.
- Çalışanlarımıza ilham ve destek veririz; başarılarını takdir ederiz.
- Birlikte, parçalarımızdan daha fazlasına sahibiz.

Biz buna Amaç Birliği diyoruz.

Lider

- Yüksek hedefler koyar, yolumuza çıkan zorluk ve engelleri daha iyi sonuçlar elde etmek için fırsata çeviririz.
- Yaptığımız her işte liderliği hedefleriz. Müşteri ve çalışan memnuniyetinde daima zirvede olmak için gayret ederiz.
- Rotamız kazanmak, hedefimiz ise kendimizi aşmaktır.

Biz buna Lider diyoruz.

21

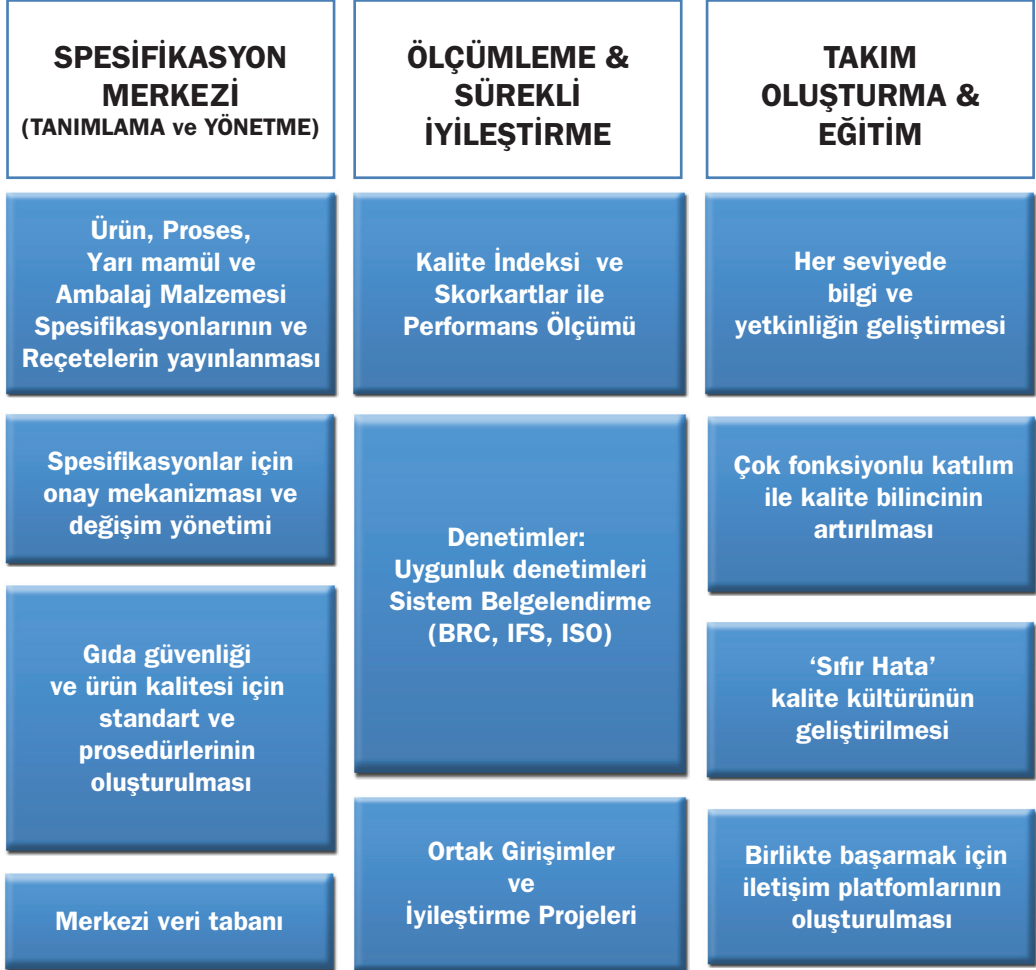
- Hedeflediğimiz bütün kategori ve pazarlarda rakiplerimizden daha hızlı büyüyerek 1. yada 2. olmayı amaçlarız.

‘Sıfır Hata El Kitabı’mız Goal21’de yer alan her bir ilkenin hayata geçirilmesinde önemli bir kaynak olması için güncellenmiştir.

Kalite olarak hedefimiz; Ürünlerimizi spesifikasyonlara uygun olarak üretiminin yapılmasını sağlayarak tüketicilerimizin her pakette aynı ürün kalitesini bulabilmelerini sağlamaktır. Bu hedefimize ulaşmamızda önemli rol alan çalışanlarımıza da Goal21 istikametinde doğru işleri yapma imkanı vererek, onların da gelişimini sağlayacak sistemler oluşturulmaktadır.

Sürdürülebilir Kalite anlayışımızda benimsediğimiz ortak kavramlarımız **“ürün”, “insan”, “sistem” ve “değer zinciri”** dir. Bu doğrultuda şirketlerimizde ortak kalite prosedür ve standartların oluşturulması ve her iş biriminin aynı prensiplerle yönetilmesini sağlamak amacıyla **Merkez Kalite Sistemleri** oluşturulmuştur.

KALİTE YOL HARİTASI



1) Spesifikasyon Merkezi (Tanımlama ve Yönetme)

Kalite Yol Haritamızın ilk adımı olan Spesifikasyon Merkezi, tüketicilerimize 'her pakette aynı ürün kalitesini sunarak, onların memnuniyetlerini sürekli kılmanızı sağlayacak olan kalite standartlarına; spesifikasyonlarımızın ve rehber kurallarımızın tanımlanması, yönetilmesi vasıtasıyla ulaştırma görevini üstlenmiştir.

Spesifikasyon Merkezi'nin ürünlerimize ve işimize yaptığı katkılar;

1. Tüketicie sunulan ürünlerde kalite sürekliliğini sağlaması,
2. Maliyetleri, ürün özelliklerini etkilemeden düşürmeyi mümkün kılması,
3. Ürün tasarımını koruyarak, rakiplere karşı kazanmamıza yardımcı olması

Ürünlerimizde 'Sıfır Hata' yolculuğunda hep birlikte başarmamızı sağlamak üzere, Spesifikasyon Merkezi'nin üstlendiği sorumluluklar;

- Tüketici memnuniyetine ulaşmak üzere her pakette aynı kaliteyi sağlayacak ürün spesifikasyonları tanımlanır, korunur ve yürütülür.
- Ürün reçetelerinde, maliyet artıran kalemlere kalite açısından herhangi bir olumsuz sonuca yol açmadan değişiklik yapabilme fırsatı verir.
- Ürünlerle ilgili özelliklerin değişiklik sürecini takip ederek, gerekli düzenlemelerin yapılmasında yönlendirici olur.

2) Ölçümleme ve Sürekli İyileştirme

Hammadde ve Ambalaj Malzemelerinin kontrolünden başlayarak ürünlerimizin nihai tüketiciye ulaşmaya kadar geçirdiği tüm aşamalarda önemli kalite göstergeleri (Girdi Hammadde ve Ambalaj Malzemesi, Karantinaya Alınan Ürünler, İmha ve Iskarta, Tüketici Şikayetleri vb.) izlenerek aylık olarak skor kartlarda raporlanır. Böylece geliştirilmesi gereken kısımlar kolaylıkla tespit edilerek operasyon ekipleriyle birlikte aksiyon planları hazırlanarak uygulamalar başlatılır.

3) Takım Oluřturma & Eğitim

Kalite stratejimizin ilk iki adımı olan Spesifikasyon Merkezi ve Ölçümlleme-Sürekli İyileştirme, İnsan faktörüne dayalıdır. «Mutlu bir an için kalite» sloganımız doğrultusunda, Sıfır Hata” hedefine ulaşmak tüm çalışanlarımıza bağlıdır. Bu nedenle her çalışanımızı Kalite Yolculuđumuz’ a dahil ederek kalite bilincinin arttırılması ve yetkinliklerinin kazandırılması sağlanır.

Her çalışan,

- Sıfır Hata hedefimiz doğrultusunda ürün kalitesinde nasıl etkili olduğunu,
- Ürün kalitesine etki ederken, kendi sorumluluk alanında gerekli bilgilere/ yetkinliklere sahip olmalı.
- Problem olduđuunda ne yapması gerektiğini bilmeli.

BİLGİ

Her çalışan,

- Yaptığı işin bütüne etkisini görmeli
- Genel kalite performanslarını (Skorkart, Kalite İndeksi) kavramalı
- Problem çözmeyi anlamalı
- Küçük takımlar halinde çalışabilmeli ve çözümü üretebilmeli

YETKİNLİK

Tüm çalışanlar için gerekli bilgi ve yetkinlikler verildikten sonra,

- ✓ Değer zincirine dahil edilir.
- ✓ Kalite ile ilgili değerlendirmeleri ve sonuçları konusunda bilgilendirilir.
- ✓ Kalite süreçlerinde kendi rollerinin ve sorumluluklarının farkında olması sağlanır.
- ✓ Kaliteye etki eden her süreçte ortaya çıkan problemlerin çözümünde rol oynar.

İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM

MALZEME TEDARİĞİ

Sayfa

1. 1. pladis TEDARİKÇİSİ OLMAK	025
a. <i>Tedarikçilerimizden Beklentilerimiz</i>	
b. <i>Tedarikçi Kalite Sistemleri</i>	
1. 2. TEDARİKÇİ SEÇİMİ VE TEDARİKÇİ ONAY SÜRECİ	027
a. <i>Yeni Tedarikçi Seçimi</i>	
i. Aday tedarikçi	
ii. Deneme numunesi onay	
iii. Ön gereksinim denetimi	
iv. Periyodik denetim	
v. Onay-şartlı onay-ret	
b. <i>Yeni Malzeme ve Malzeme Değişikliği Onay Süreci</i>	
i. Yeni malzeme/malzeme değişiklik talebi	
ii. Yeni/revize olan malzemelerin onaylanması	
iii. Spesifikasyonların hazırlanması, revizyonu ve yayınlanması	
iv. Yeni malzeme/revize malzeme sipariş aşaması	
1. 3. RİSK DEĞERLENDİRMESİ	034
a. <i>Malzeme Risklerinin Değerlendirilmesi</i>	
b. <i>Tedarikçi Risklerinin Belirlenmesi</i>	
1. 4. TEDARİKÇİ DENETİMLERİ	036
a. <i>Ön Gereksinim Denetimi</i>	
b. <i>Periyodik Denetimler</i>	
c. <i>Denetim Sonuçlarının Değerlendirilmesi</i>	
i. Ön gereksinim denetimleri	
ii. Risk grubuna göre düzenli denetimler	
1. 5. MALZEME SAĞLAMA SÜRECİ	039
a. <i>Hammadde ve Ambalaj Malzemeleri Spesifikasyonları</i>	
i. Spesifikasyonların hazırlanması, yayınlanması ve tedarikçilere iletilmesi	
ii. Spesifikasyonların tedarikçiler tarafından onaylanması	
b. <i>Girdi Malzeme Kalite Kontrol Süreci</i>	
i. Kalite planları, analiz sertifikaları	
ii. Sevkiyat koşulları	
iii. Girdi kontrol değerlendirmesi	
c. <i>Malzeme Kaynaklı Uygunsuzluklar</i>	
i. Ret durumu; tedarikçi ile iletişim ve aksiyonları takip etme	
ii. Onaylı hammadde ile ilgili üretim aşamasında problem yaşanması durumu reddetme, risk değerlendirme, tedarikçi ile iletişim, aksiyon takibi	
iii. Hammadde ve ambalaj malzemesi kaynaklı tüketici şikayeti alınması durumu, tedarikçi ile iletişim, aksiyon takibi	
iv. İletişim	
v. Uygunsuzluk durumlarının ilgili tedarikçilerin performanslarına etkisi	

İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM

MALZEME TEDARİĞİ

Sayfa

1. 6. TEDARİKÇİLERİN PERFORMANS KRİTERLERİ, SÜREKLİ DEĞERLENDİRME VE GELİŞTİRME SÜRECİ 048

a. Sürekli Değerlendirme ve Geliştirme Süreci

- i. Uygunsuzluk yönetimi
- ii. Sürekli iyileştirme
- iii. Stratejik ortaklık

1. 7. FASON TEDARİKÇİ SÜRECİ 051

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI

2. 1. ARAÇ KONTROLÜ 057

a. Aracın Fiziksel Uygunluğu

b. Araç Uygunluk Belgelerinin Kontrolü

c. Taşıma Sıcaklığı Kontrolü

d. Tedarikçi Analiz Sertifikası Kontrolü

e. Araç Üzerinde Malzeme Kontrolü

f. Aracın Boşaltılması

- i. Araçla gelen malzemelerin teslim alınması
- ii. Tankerle gelen malzemelerin teslim alınması
- iii. Ambalaj malzemelerinin ve proses yardımcı malzemelerinin teslim alınması

g. Uygun Olmayan Aracın İadesi

h. Uygun Olan Malzemelerin Depoya Alınması

2. 2. HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KONTROLÜ 066

a. Hammadde ve Ambalaj Malzemelerinin Kalite Standartları

i. Spesifikasyonlar

ii. Kalite planları

- ii1. Parametreler / analizler / sıklıkların belirlenmesi
- ii2. İç analiz ve dış analiz süreci
- ii3. Doğrulama planları
- ii4. Uygunsuzluk durumlarında yapılacakların planlarda tanımlanması
- ii5. Hazırlama, onaylama, bilgilendirme, yayınlama ve gözden geçirme

b. Analiz ve Kontrol Süreci

i. Numune alma

- i1. Hammadde ve ambalaj malzemelerinin korunması
- i2. Tanımlama
- i3. Numunenin uygun koşullarda laboratuvara teslim edilmesi

ii. Yerinde kontroller

- ii1. İthal malzeme kontrolü
- ii2. Agronomik hammaddelerde yapılan erken kontroller

iii. Analiz sertifikası kontrolü

iv. Analizler

- iv1. İç analizler
- iv2. Dış analizler
- iv3. Analiz metotları
- iv4. Teyit analizi

İÇİNDEKİLER

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI

Sayfa

2. 3. HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMESİ ONAYI 075

a. Kabul Onayı Verilmesi

- i. Sorumluluklar
- ii. Sisteme tanımlanması
- iii. Depoda yapılacak uygulamalar

b. Ret Kararı

- i. Spesifikasyonlara uygun olmama durumu
- ii. Sorumluluklar
- iii. Sisteme tanımlanması
- iv. İletişim / bilgilendirme
- v. Depoda yapılacaklar
 - v1. Tanımlama
 - v2. Ayırma
 - v3. İade/imha
- vi. Üretimin devamlılığı
 - vi1. Malzeme reddi durumunda üretimin durması
 - vi2. Malzeme riskinin değerlendirilmesi
 - vi3. Üretimde elden geçirme
 - vi4. Şartlı kabul

2. 4. DEPOLAMA 083

a. Kalite ve Gıda Güvenliği Standartları

b. Uygunsuzluk Durumu

c. Raf Ömrü Takibi

- i. Planlama
- ii. Ürünlerin kontrolü
- iii. Blokeye alma
- iv. Raf ömrünün yeniden değerlendirilmesi

2. 5. HAMMADELERİN TRANSFERİ (Elleçleme) 089

2. 6. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME 090

a. Denetimler (İç ve Dış Denetimler)

b. Düzeltici Faaliyetler

c. Eğitimler

3. 1. ÜRETİM ÖNCESİ HAZIRLIKLAR 097

- a. *Yeni Ürün / Ürün Revizyonu Devreye Alma Süreci*
 - i. Spesifikasyonların Yayınlanması
 - ii. Kalite Planlarının Yayınlanması
 - iii. HACCP Planının Yayınlanması
 - iv. Üretim Denemelerinin Yönetimi
 - v. Spesifikasyon ve Kalite Planı Validasyonu
 - vi. Üretim Planı
 - vii. Hammadde ve Ambalaj Malzemelerinin Teslim Alınması ve Hazırlanması
- b. *Yeni Hat - Ekipman Devreye Alma Süreci*
 - i. Yeni Hat - Ekipman Satınalma Aşaması
 - ii. Yeni Hat - Ekipman Kurulum Aşaması
- c. *Üretim Öncesi ve Üretim Başlangıcı Kontrolleri*

3. 2. ÜRETİMDE GIDA GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI 112

- a. *Ön Gereklilik Programları*
 - i. Yabancı madde kontrol programı
 - ii. Personel hijyeni
 - iii. Temizlik programı
 - iv. Kalite ve gıda güvenliği amaçlı bakım programı
 - v. Pest kontrol programı
 - vi. Tesis İç ve Dış Alan Standartları
- b. *HACCP Programı*
- c. *Alerjen Yönetimi*
- d. *İç denetimler*
- e. *Gıda Savunması*
- f. *Helal ve Güvenilir Gıda*

3. 3. LABORATUVAR YÖNETİMİ 195

3. 4. PROSES KALİTE KONTROLÜ 204

- a. *Proses Kontrolünün Ürün Kalitesindeki Önemi*
- b. *Kalite Planlarına Ulaşım, Kontrollerin Tanımlanması*
- c. *Hatta Yapılan Kontroller*
- d. *İzlenebilirlik Kayıtları*
- e. *Laboratuvarda Yapılan Kontroller*
- f. *Proses Kalite Sağlama*
 - i. Ölçüm, analiz ve kalibrasyon
 - ii. Kayıt tutma ve izlenebilirlik
 - iii. Değerlendirme: Yeşil/Sarı/Kırmızı
 - iv. Spesifikasyonlarda net ve kolay anlaşılır tanımlamalar
- g. *Kontrol Sonucunda Aksiyon Alma*
 - i. Yeşil
 - ii. Sarı
 - iii. Kırmızı

İÇİNDEKİLER

3. BÖLÜM

ÜRETİM

Sayfa

h. Spesifikasyon Uygunsuzlukları: Kırmızı

- i. Hattın durdurulması
- ii. Yetkilendirme
- iii. Ürünlerin ve yarı ürünlerin ayrılması
- iv. İlgili kişilere haber verilmesi
- v. Problemin düzeltilmesi ve üretimin devam ettirilmesi
- vi. Blokedeki ürünlerin kontrolü
- vii. Kayıt

i. Spesifikasyon Uygunsuzlukları: Sarı

- i. Problemin düzeltilmesi
- ii. Sonuçların yeşil limitlere alınamaması
- iii. Kayıt

3. 5. BİTMİŞ ÜRÜN KALİTESİ 228

- a. Bitmiş Ürünün Hatta Kontrolü
- b. Üretim Skoringleri
- c. Depo Skoringleri
- d. Duyusal Test Programı
- e. Şahit Ürün Numuneleri
- f. Raf Ömrü Kontrolleri
- g. Fason Ürünlerin Kontrolü

3. 6. ÜRETİM SONRASI 240

- a. Ürünlerin Depoya Teslim Edilmesi
- b. Yarım Kalan Malzemelerin İadesi
- c. Iskarta Yönetimi
- d. Üretime Ara Verilmesi - Ürünlerin ve Malzemelerin Korunması
- e. Proses ve Son Ürün Kontrolleri Sonucu Uygun Olan Ürünlerin Salıverilmesi

3. 7. UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ 245

- a. Uygun Olmayan Malzeme Yönetimi

3. 8. ATIK, KUSURLU ÜRÜN VE HAYVAN YEMİ YÖNETİMİ 250

3. 9. VUKUAT SİSTEMİ 254

- a. Vukuatların İncelenmesi
- b. Aksiyon alma ve takibi

3. 10. KRİZ YÖNETİMİ 256

- a. Ürünlerin Geri Çekilmesi ve / veya Geri Çağırılması Durumu
- b. Geri Çağırma Sürecini Yönetmek İçin Gerekli Olan Fonksiyonlar

3. 11. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME 263

- a. Kalite Skorkartı
- b. Kalite İndeksi
- c. Denetimler
 - i. Sıfır Hata Uygunluk Denetimleri
 - ii. Belgelendirme denetimleri (ISO, BRC, IFS, Helal, Kosher)
 - iii. Resmi kurum denetimleri
 - iv. Dış % Yeşil Denetimleri

İÇİNDEKİLER

3. BÖLÜM

ÜRETİM

Sayfa

- d. Sürekli Geribildirim*
- e. Sonuçların ve Aksiyonların Paylaşımı*
 - i. Vardiya Devir Teslimi
 - ii. Günlük sıfır hata toplantısı
 - iii. Haftalık Kalite Toplantısı
 - iv. Aylık kalite sunumu toplantısı
 - v. Tüketici şikayet toplantısı
 - vi. Raporlar
- f. DÖF (Düzeltilici Önleyici Faaliyet) Sürecinin Takibi*

3. 12. EĞİTİM, SERTİFİKALANDIRMA VE İLETİŞİM 274

- a. Eğitim ve Sertifikalandırma*
 - i. Eğitimlerin gerçekleştirilmesi
 - ii. Eğitim etkinliğinin ölçülmesi ve doğrulanması
 - iii. Eğitimlerin ana performans göstergelerinde rolü
- b. İletişim*

4. BÖLÜM

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

4. 1. ÜRÜNLERİN ÜRETİMDEN ÇIKIŞ İŞLEMLERİ 287

- a. Ürünlerin Üretimden Teslim Alınması*
- b. İzlenebilirlik Kayıtları*
- c. Depolama ve Sevkiyata Hazırlık*

4. 2. ÜRÜNLERİN SEVKİYATI 288

- a. Sevkiyat Araçlarının Özellikleri, Temizliği ve Kontrolü*
- b. Ürünlerin Uygun Şekilde Yüklenmesi*
- c. Sevk Edilecek Ürünlerin Depo Çıkış Kuralları (FEFO)*
- d. Karışık Ürün Sevk Edilmemesi*
- e. İzlenebilirlik Kayıtları*

4. 3. ÜRÜNLERİN DEPOLANMASI 293

- a. Ürün Kalitesinde Depolamanın Önemi*
- b. Teslim Alma*
- c. Spesifikasyonlarda Belirtilen Saklama Koşullarına Uyumluluk ve Takip*
- d. Depo Kalite ve Gıda Güvenliği Standartları*
- e. Depolama Sırasında Meydana Gelecek Hasarlı Ürünlerin Yönetilmesi*
- f. İade Ürünler*
- g. Bloke Etme - Salıverme Süreci*
 - i. Bloke ürünlerin depolanması
 - ii. İnceleme ve numune alma
 - iii. Bloke ürünlerin iade süreci

İÇİNDEKİLER

4. BÖLÜM

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Sayfa

4. 4. DEPO PERFORMANS TAKİBİ	307
a. Denetimler	
b. Sonuçların Değerlendirilmesi	
c. Düzeltici Faaliyetlerin Belirlenmesi	
d. İyileştirme	
e. Eğitimler	
4. 5. DEPODAN SATIŞ NOKTASINA KALİTE STANDARTLARI	310
4. 6. ÜRÜNLERİN TESLİMATI	313
a. Ürünlerin Teslimat İçin Hazırlanması	
b. Teslimat Araçlarının Özellikleri, Temizliği ve Kontrolü	
c. Ürünlerin Araca Yüklenmesi	
d. Ürünlerin Teslimatı	
e. Sevkiyat Aracı Gün Sonu İşlemleri	
4. 7. SATIŞ NOKTASI UYGULAMALARI	323
a. Ürünlerin Satış Noktasında Depolanması	
b. Ürünlerin Mağaza/ Satış Noktası İçinde Taşınması	
c. Raf Seçimi	
d. Raf ve Teşhir Alanı Yönetimi	
e. Kontrol	
4. 8. SATIŞ NOKTASINDAKİ İADE ÜRÜNLER	331
4. 9. SATIŞ NOKTASINDAN ÜRÜNLERİN GERİ ÇAĞIRILMASI	333
4. 10. BİLDİRİMLER	335
4. 11. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	338
a. Denetimler	
b. Eğitimler	

5. BÖLÜM

TÜKETİCİ - MARKET

5. 1. TÜKETİCİ BİLDİRİMLERİ	345
a. Bildirimlerin Kayıt Altına Alınması	
b. Bildirimlerin Sahada İncelenmesi	
c. Bildirimlerin İş Birimine Aktarılması	
d. Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Aksiyon Alma	
i. Bildirimlerin değerlendirilmesi	
ii. Aksiyonların belirlenmesi	
iii. Aksiyon alma ve takibi	
e. Tüketiciyi Bilgilendirme	
f. Performans Kriteri Olarak Kalite İndeksinde Takip Etme	

İÇİNDEKİLER

6. BÖLÜM

ÜRÜN VE SİSTEM TASARIMI

6. 1. ÜRÜN / AMBALAJ GELİŞTİRME SÜRECİ	357
6. 2. ÜRÜNÜN ONAYLANMASI	359
6. 3. TÜKETİCİ SPESİFİKASYONLARI	360
a. Spesifikasyon Yönetimi Yetki ve Sorumlulukları	
b. Spesifikasyonların Hazırlanması, Onaylanması ve Yayınlanması	
i. Spesifikasyon İçeriği	
ii. Kritik Parametreler ve Yeşil/Sarı/Kırmızı Tanımlamaları	
iii. Spesifikasyonları Hazırlama ve Revize Etme	
iv. Onaylama Süreci	
v. Yayınlama	
vi. Spesifikasyonların Devreye Alınması	
vii. Spesifikasyonlardan Çıktı Alma	
viii. Arşivleme	
ix. Gözden Geçirme	
6. 4. KALİTE YÖNETİMİ	370
a. Doküman Yönetimi	
i. Sorumluluklar	
ii. Hazırlama, onaylama, yayınlama	
iii. Devreye alma	
iv. Erişim, arşivleme, gözden geçirme	
b. Uygunluk	

EKLER

DÖKÜMAN LİSTESİ	379
TANIMLAR	386

AÇIKLAMA

Kitap içinde bölüm başlıkları yanında yer alan simgelere ait açıklamalar aşağıda yer almaktadır:



İlgili bölümde el kitabına uygun, fabrika bünyesinde bir talimat olması gerektiğini ifade eder.



İlgili bölümde el kitabına uygun, fabrika bünyesinde kayıtların tutulması gerektiğini ifade eder.



**Hedefimiz
Sıfır Hata**

1. BÖLÜM

MALZEME TEDARİĞİ



1. BÖLÜM

MALZEME TEDARİĞİ

Ürettiğimiz ürünlerin her lokmasında, her zaman aynı yüksek kalitede olması sözünü tüketicilerimize veriyoruz!

Tüketicilerimize verdiğimiz bu sözü tutabilmek için, tüm değer zinciri boyunca, tarladan çatala her adımda “sıfır hata” hedefini hep birlikte yaşatmalıyız.

1. 1. pladis TEDARİKÇİSİ OLMAK

a) *Tedarikçilerimizden Beklentilerimiz*

Ürünlerimizde her lokmada aynı kaliteyi, raf ömrü boyunca yaşatabilmemiz için ilk adım hammadde ve ambalaj malzemesi kalitesinin sağlanmasıdır. Tedarikçilerimizden en önemli beklentimiz, pladis kalite standartlarının benimsenmesi, standartların sürekliliğin sağlanması ve bu alanda en yüksek iş birliği ortamının oluşturulmasıdır.

Tedarikçilerimizden aldığımız malzemelerin kalite ve gıda güvenliği açısından spesifikasyonlara uygunluğu temel beklentilerimiz arasındadır. Tedarikçilerimiz seçilirken üretim koşulları ve spesifikasyonlara uygunluğu, sürekli iyileştirme ve işbirliği gibi belirli kriterler aranır. Ayrıca tüm malzemelerin ilgili mevzuata ve yasal şartlara uygun olması gerekir.

Ürünlerimizde tüketicilerimizi mutlu eden kalitenin ortaya çıkması için gerekli özelliklerin tamamı spesifikasyonlarımızla tanımlanmıştır. Hammadde ve ambalaj malzemelerinde beklenen kalite özellikleri de, ilgili hammadde ve ambalaj malzemesi spesifikasyonları ile belirlenmiş ve yayınlanmıştır.

Ortak kalite programları; iş birliğinin artmasına vesile olurken aynı zamanda tedarikçilerimizin kendi işlerini de geliştirmesi ve ticarete rekabet avantajı elde etmelerine olanak sağlayacaktır.



b) Tedarikçi Kalite Sistemleri

Tedarikçilerimizle uzun vadeli, karşılıklı işbirliği ve stratejik ortaklık hedefiyle oluşturulan kalite programları, Tedarikçi Kalite Sistemleri adı altında toplanmıştır.

Bu programla, tedarikçilerimizin risk değerlendirmesi, denetim planları, performans takipleri ve aksiyon planları belirlenmektedir. Bu sayede karşılıklı katma değer sağlayacak ortak çalışmalar yürütülmektedir.

Tedarikçi Kalite Sistemleri, işlenmiş hammadde ve ambalaj malzemeleri tedarikçileri için uygulanmakta olup ana kaynaktan işlenmek üzere alınan tarımsal (agronomik) ürünler için geçerli değildir. Kapsam dışı olan bu ürünler; ham yağ, ham buğday, ham fındık, sebze, meyve, kakao çekirdeği, işlenmemiş deniz ürünleri, sütün süt çiftliklerinde ve toplama merkezlerindeki hali vb. dir. Agronomik ürünler ve klips, köşebent, yapıştırıcı vb. kapsam dışı tedarikçiler iş birimi sorumluluğunda takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

1. 2. TEDARİKÇİ SEÇİMİ VE TEDARİKÇİ ONAY SÜRECİ

a. Yeni Tedarikçi Seçimi

i. Aday tedarikçi

Satın alma, Ar-Ge birimleri veya ilgili bir taraf maliyet avantajı, alternatif tedarikçi, ürün geliştirme gibi nedenlerle hammadde ve ambalaj malzemeleri için alternatif veya yeni tedarikçi geliştirme süreci başlatılabilir. İş birliği yapılacak olan tedarikçilerden, ilgili hammaddenin ve ambalaj malzemesinin risk grubuna ve özelliğine göre, tanımlanan standartları sağlaması beklenir. Standartlar irdelenirken, aşağıdaki konu başlıkları baz alınır:

- Üretim koşulları
- Ürünü ile ilgili kalite kriterlerine uygunluk seviyesi
- Ölçme ve analiz sistemleri
- Kalite ve yönetim sistemleri
- Teknoloji ve bilgi yeterliliği
- İşbirliği
- Çalışanların yetkinliği ve organizasyon alt yapısı

Bu gereklilikler, yapılan ön değerlendirme, görüşme, ziyaret, denetimler ve tedarik sürecinde ortaya konan kalite performansı gibi süreçlerle değerlendirilir ve takip edilir.

Aday tedarikçilerle yapılan ön değerlendirme sonucunda uygun görülen tedarikçilerden hammadde ve ambalaj malzemelerinin uygunluğunun araştırılması için malzeme onay süreci ve ardından tedarikçi onay süreci başlatılır. Aynı isim altında farklı üretim yerleri olan tedarikçiler, her bir üretim yeri için ayrı tedarikçiler olarak tanımlanır.

Bu süreç sonunda onaylanmayan tedarikçilerden malzeme alımı yapılmaz.

“ONAYLANMAYAN TEDARİKÇİLERDEN MALZEME ALIMI YAPILMAZ”



ii. Deneme numunesi onay

Bir tedarikçinin onaylanabilmesi için ilk aşamada ön gereksinim belgelerinin temin edilmesi ve tedarikçiye ait malzemenin onaylanması gerekir. Bu aşamada ayrıca tedarikçiden istenecek olan ön gereksinim belgeleri;

- Düşük riskli ambalaj malzeme tedarikçileri için ISO 9001 veya ISO 22000 veya BRC veya FSSC 22000 veya IFS veya SQF belgelerinden en az biri
- Düşük riskli hammadde tedarikçileri için ISO 22000 veya BRC veya FSSC 22000 veya IFS veya SQF belgelerinden en az biri
- Orta ve yüksek riskli malzeme tedarikçileri için ise BRC veya FSSC 22000 veya IFS veya SQF belgeleri
- Tüm tedarikçiler için yasal izin belgeleri ve iş birimi tarafından belirlenen uygunluk belgeleri temin edilerek değerlendirilir.

Deneme olarak gelen malzeme ile üretilen ürünler tedarikçisi onaylanana kadar satışa sunulamaz ancak zorunlu bir durum söz konusu olduğunda uygunsuzluk yönetimi işletilerek sürece devam edebilir.

iii. Ön gereksinim denetimi

Deneme numunesi ve diğer koşulları (ön gereksinim kalite belgeleri vb.) uygun olan tedarikçiler; yüksek riskli ise ön gereksinim denetimi yapılır, orta ve düşük riskli ise; GFSI (BRC, FSSC 22000, IFS, SQF) belgelerinden birine sahip tedarikçiler onaylı tedarikçi listesine eklenir. Orta riskli ve düşük riskli ise max. 6 ay içinde denetim yapılır. Orta ve düşük riskli GFSI belgelerinden birine sahip olmayan tedarikçiler onaylanmadan önce denetlenir. Denetim sonucu başarılı, belgesi olmayan, orta riskli tedarikçiler, maksimum 6 ay içinde GFSI belgesine sahip olmaları şartı ile onaylı tedarikçi olabilir. Belgeler temin edildikten sonra, denetim yapılncaya kadar, malzeme alımına başlanabilir.

Ön gereksinim denetimini geçen tedarikçiler onaylı tedarikçi statüsüne alınır ve malzeme alımına başlanır. Ön gereksinim denetimini takiben belirlenen periyot ve kategoride denetim yapılır. Ön Gereksinim Denetimi

yapıldıktan sonra malzeme alımına başlanmaz ise ve malzeme alımı için denetim tarihinden itibaren bir yıldan fazla zaman geçer ise, ilk Ön Gereksinim Denetimi geçerliliğini kaybeder. Tekrar Ön gereksinim denetimi yapılarak güncel rapora göre hareket edilir.

Ön gereksinim denetimini geçemeyen tedarikçilerden malzeme alımına başlanmaz, takip denetimi yapılır. Eğer bu denetimde uygunluk onayı alınır ise, tedarikçiden malzeme alımına başlanır; uygunluk onayı alınamaz ise, tedarikçiden malzeme alımı yapılmaz.

iv. Periyodik denetim

Tedarikçi denetimleri, Global denetim ve değerlendirme ekibi, merkez kalite ya da anlaşmalı dış kuruluş yetkililerince gerçekleştirilir. Yapılan denetim sonuçlarına göre tedarikçi değerlendirilir ve tedarikçiden yapılması istenen aksiyonlar belirlenir.

Henüz çalışma gerçekleştirilmemiş aday tedarikçiler için, denetim risk grubu, satın alınacak malzemenin risk kategorisine göre belirlenir.

**Aday Tedarikçi --> Deneme Numunesi -->
Kalite Belgeleri ve Malzeme Risk Grubu Değerlendirme -->
Gerekli ise Ön Gereksinim Denetimi --> Onay**



v. Onay / şartlı onay / ret

Onaylı Tedarikçi: Kendisinden beklenen kriterleri yerine getiren, denetimlerde geçer puan alan tedarikçilerdir. Merkezi olarak yönetilen ortak **onaylı tedarikçi listesi** bulunmaktadır. Kalite yönetim süreci merkezi yönetilen iş birimleri, ilgili listede tedarikçi olarak yer almaz. Onaylı tedarikçi listesi, iş birimleri tarafından görülebilmesi için, biz.ulker sistemi altında yer alır. İlgili tedarikçi listesine ulaşma yetkisi, merkez kalite yetkilisi tarafından verilir. Herhangi bir tedarikçinin iş birimlerinden biri ile çalışması için bu listeye girmesi gerekir.

Onaylı tedarikçi listesinde yer alan bir tedarikçi, çalıştığı iş birimi dışında grup içindeki bir başka iş birimi ile çalışacak ise, ilgili iş biriminde malzemenin numune onay süreci tamamlanmış ise ekstra bir onay prosedürüne gerek yoktur. Ancak tedarikçinin farklı bir malzemesi, farklı bir üretim yerinden satın alma yapılacak ise; öncelikle tedarikçinin malzemesinin risk değerlendirmesi yapılır ve bu değerlendirme sonucuna göre uygulanması gereken denetim ve onay süreci işletilir.

Global denetim ve değerlendirme ekibi tarafından onaylanmış tedarikçiler tüm bölgelerde onaylı tedarikçi olarak tanımlanabilir.

“Yalnızca onaylı tedarikçi listesinde yer alan tedarikçiler ile çalışılır.”

Şartlı Onaylı Tedarikçi: Onaylı tedarikçi listesinde yer alan tedarikçiler, risk kategorilerine göre yapılan periyodik denetimlerde C Grade ile başarısız olur ise şartlı onaylı tedarikçi statüsüne alınır. **Bu statüde en fazla 6 ay kalınabilir.** Tedarikçilerden kendilerine iletilen uygunsuzlukların aksiyonlarını alması istenir. Takip denetimi sonucu, başarısız ise; şartlı onaylı statüsünde yer alan tedarikçi, onaylı tedarikçi listesinden çıkartılır ve malzeme alımı durdurulur. Ancak başarılı bir denetim gerçekleştirildikten sonra, onaylı tedarikçi listesine girer ve malzeme alımı başlatılabilir.

Ret tedarikçi: Ön gereksinim denetiminde geçemeyen aday tedarikçiler, ret tedarikçi statüsünde kalır ve ön gereksinim denetiminden geçinceye kadar malzeme alımı yapılmaz.

Onaylı tedarikçi olup şartlı onaylı statüsüne çekilen tedarikçiler, 6 ay içerisinde tekrar onaylı tedarikçi statüsüne çıkamaz ise; bu tedarikçiler de

ret tedarikçi olur ve tekrar onaylı tedarikçi statüsüne çıkana kadar, malzeme alımı yapılmaz.

Denetim sonucu D Grade tedarikçiler, ret tedarikçi statüsüne alınır ve malzeme alımı durdurulur.

b. Yeni Malzeme ve Malzeme Değişikliği Onay Süreci

i. Yeni malzeme / malzeme değişiklik talebi

Yeni malzeme konusunda gelen tüm talepler (Tedarikçi, Ar-Ge, Üretim vb.) satın alma birimi yetkililerine iletilir. Satın alma yetkilisi istenen özelliklere uygun malzemeler getirterek Ar-Ge ekibinin değerlendirmesine sunar.

Mevcut hammadde ve ambalaj malzemelerinde herhangi bir özellikte değişiklik yapılması durumu söz konusu ise, Ar-Ge yetkilileri bu ihtiyacı karşılayabilecek tedarikçi ve malzeme arayışı için satın alma yetkililerine bilgi verir.

ii. Yeni / revize olan malzemelerin onaylanması

Yeni/ revize olan malzemelerin onayı, Ar-Ge prosedürüne göre yürütülür. Yeni malzeme için Ar-Ge ekibi, kalite, üretim, bakım ve ilgili birimlerin de görüşü ve onayını alarak, tedarik edilen malzeme spesifikasyonlarına göre bir rapor oluşturur. Sonrasında malzemenin deneme sürecini başlatır. Deneme esnasında üretim koşullarında malzemenin çalışma performansı ve son üründe beklenen özellikler açısından, malzeme değerlendirilir ve uygun görülür ise, ilgili malzeme onaylanır.

Revizyona uğrayan malzemelerin tedariki, onaylı tedarikçi listesinde yer almayan bir tedarikçiden yapılacak ise; hem tedarikçi hem de malzeme onay süreci işletilir.



iii. Spesifikasyonların hazırlanması, revizyonu ve yayınlanması

Üretim denemesi sonrası ürün numuneleri, Ar-Ge tarafından onaylanır ise, ilgili yeni malzemeler için, spesifikasyon hazırlama süreci başlatılır. Mevcut hammadde ve ambalaj malzemelerinin herhangi bir kriteri ile ilgili değişiklik yapılacak ise, Ar-Ge ekibi malzeme spesifikasyonunun revizyonunu hazırlar.

Hem yeni malzeme için hem de değişiklik yapılan malzemeler için Ar-Ge ekipleri tarafından hazırlanan spesifikasyonlar onaylandıktan sonra, Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanarak bilgilendirme maili ilgili kişilere iletilir. Satın alma yetkilileri ilgili değişikliği ya da yeni malzeme spesifikasyonunu tedarikçi firmaları ile paylaşarak tedarikçilerden spesifikasyonlara uygun malzeme alımını sağlar. Tedarikçilerde güncel spesifikasyonların mevcudiyetinin sağlanması spesifikasyonların tedarikçiler tarafından onaylandığına dair kayıtların arşivlenmesi satın alma yetkilileri sorumluluğundadır.

iv. Yeni malzeme / revize malzeme sipariş aşaması

Deneme numunesi onaylanan yeni malzeme ve revize olan malzeme ile ilgili satın alma işlemine tedarikçi, onaylı tedarikçi listesinde yer alıyor ise başlanır. Onaylı tedarikçi listesinde yer almayan bir tedarikçi ise yukarıda anlatılan yeni tedarikçi onay süreçleri uygulanarak, onay alınması durumunda malzeme alımına başlanır.

Yeni ve revize olan malzemeler için hedeflenen kriterlerin sağlanabildiğinin teyidi için uygun olan asgari miktarlarda ilk sipariş verilmelidir. Örneğin; girdi malzemesinin kullanım yeri ve önemine göre birkaç saatlik, bir vardiyalık, bir batchlik üretim için gerekli olan miktar belirlenerek, üretim planlanır. Performansı uygun görülen malzemeler için sipariş miktarı arttırılır.

Malzeme revizyonuna ilişkin her spesifikasyon değişikliğinde, revize malzemenin kullanımına başlamadan önce, planlama ve satın alma birimleri, kullanılmakta olan eski malzemenin stok miktarı ya da sipariş aşamasında bulunan eski malzemenin miktarı ile ilgili bilgileri, Ar-Ge birimine iletir. Ar-Ge ekibi, bu geçiş ile birlikte, elde kalan malzeme ile

1. BÖLÜM**MALZEME TEDARİĞİ**

ilgili kararını bildirilir. Örneğin, muadil olan iki hammaddenin birbiri yerine kullanılması, paçal olarak kullanımı, yeni malzemeye eski malzeme bitimi sonunda geçişi, mevcut malzemenin kullanılmaması vb.



1. 3. RİSK DEĞERLENDİRMESİ

Tedarikçilerimizin kalite sistemleri çerçevesinde, denetim ve değerlendirmelerinin doğru kriterlerle yapılması için, ürünlerinin ve üretim yerlerinin incelenerek risk değerlendirmeleri gerçekleştirilir. Risk değerlendirmeleri, malzeme ve tedarikçi başlıklarında gerçekleştirilir.

a. Malzeme Risklerinin Değerlendirilmesi

Tedarikçilerimizin risklerini değerlendirmek için, öncelikle satın alınacak malzeme riski değerlendirilir.

Malzeme risk değerlendirmesi işlenmiş hammadde ve ambalaj malzemeleri tedarikçilerimiz için uygulanmaktadır.

Risk değerlendirmesi için ilk olarak malzemelerin tehlikeleri belirlenir (Kimyasal, Fiziksel, Biyolojik).

Kimyasal tehlikeler; Pestisitler, Ağır metaller, Toksinler, PAH, Dioksinler ve Diğer Kimyasallar vb.

Biyolojik tehlikeler; Patojen bakteriler, küf, maya, virüsler, parazitler ve bunların metabolitleri (toksinleri) vb.

Fiziksel tehlikeler; Malzemenin içinde olmaması gereken metal, taş, ip, naylon vb. yabancı cisimler.

Tehlikeler, sonuçları ve olasılıklar değerlendirilerek malzeme grubu riskleri düşük, orta ve yüksek olarak kategorize edilir.

Tüm hammadde gruplarında potansiyel taklit ve taşışların değerlendirilmesi için dokümanite edilmiş risk değerlendirmeleri iş birimleri tarafından yapılmalıdır. Değerlendirme, potansiyel risk durumunu değiştirebilecek ekonomik ve pazar durumundaki değişimleri yansıtabilecek şekilde yıllık olarak gözden geçirilmelidir. Tanımlanan riskleri azaltmak için önleyici kontrol programı oluşturulmalıdır.

*GDO durumu, satın alınan malzemeler için mevzuata uygun olmalıdır. Uygunluk durumu malzemelerin analiz sertifikaları ve doğrulama programlarıyla değerlendirilir.

*Ambalaj malzemeleri için ayrıca hesaplama yapılmaz. Son ürün ile temas eden ambalajlar orta riskli, diğer ambalajlar düşük riskli olarak tanımlanır.

b. Tedarikçi Risklerinin Belirlenmesi

Malzeme risklerinin belirlenmesinden sonra malzeme riskinin dahil edildiği tedarikçi riskini değerlendirme sürecine başlanır. Tedarikçi riski üretici firmanın riski değerlendirilerek belirlenir.

- Bir tedarikçiden risk kategorileri farklı olan malzemeler satın alınıyorsa risk değerlendirmesinde risk kategorisi en yüksek olan malzemenin riski dikkate alınır.
- Bir tedarikçinin farklı risk kategorilerindeki malzemeleri farklı lokasyonlarda üretiliyorsa her üretim lokasyonu için ayrı risk değerlendirme süreci yürütülür.



1. 4. TEDARİKÇİ DENETİMLERİ

Tüm tedarikçilerin üretim yerleri denetlenerek, sonuçlarına göre, aksiyonlar belirlenir. Onaylı tedarikçi listesinde yer alan tedarikçiler için yıllık denetim planları merkez kalite yetkilisi tarafından hazırlanır.

a. Ön Gereksinim Denetimi

Ön gereksinim denetimi, aday statüsünde değerlendirilen bir üreticinin değerlendirilmesi için yapılmakta olup; bu denetimden başarılı olunması ticari ilişkinin ve tedarik sürecinin ilk adımının atılmasına olanak verir. Henüz çalışmaya başlanmamış olan tüm risk gruplarındaki aday tedarikçilerden malzeme alımı yapılabilmesi için; öncelikle numune onayı gereklidir. Numune onayından sonra;

- Malzeme riski yüksek tedarikçilere her koşulda ön gereksinim denetimi yapılır.
- GFSI (IFS, BRC, FSSC 22000 veya SQF) belgesi olan, malzeme riski orta ve düşük tedarikçilere Ön Gereksinim Denetimi yapılmaz, malzeme alımına başlanır ve maksimum 6 ay içinde periyodik denetim yapılır.
- Bu belgeleri olmayan, malzeme riski orta ve düşük tedarikçilere de Ön Gereksinim Denetimi yapılır.
- Denetim sonucu başarılı, belgesi olmayan, orta riskli tedarikçiler maksimum 6 ay içinde GFSI belgesine sahip olmaları şartı ile onaylı tedarikçi olabilir.

Bu denetim, Global denetim ve değerlendirme birimi, merkez kalite ya da anlaşmalı dış kuruluş yetkililerince gerçekleştirilir. Bu denetimlerde özellikle;

- Tedarikçinin ürün spesifikasyonları
 - o Gerçekleştirme, proses ve son ürün kontrolleri
 - o Analiz altyapısı ve sertifikaları
 - o Karantina-salıverme uygulamaları
- Gıda güvenliği, gıda savunması standartları, alerjen yönetimi ve uygulamaları
- Organizasyon, eğitim ve kayıtları, vb. temel konular sorgulanır.

b. Periyodik Denetimler

Merkez Kalite ekibi; gıda güvenliği, ürün kalitesi, risk yönetimi, marka güvenilirliği ve hammadde/ ambalaj malzemesi kalitesinin yükseltilmesi için tüm tedarikçilerine düzenli denetimler planlar.

Periyodik denetimler, Global denetim ve değerlendirme birimi, merkez kalite veya anlaşmalı dış kuruluş yetkilileri tarafından gerçekleştirilir. Denetimde kullanılacak olan ortak soru listeleri farklı standartlar, yasal gereklilikler, pladis talepleri doğrultusunda oluşturulur. Gerçekleştirilen denetimlere ait raporlar merkez kalite yetkilisine iletilir.

Risk grubuna göre; Düşük riskli tedarikçiler için 3 yılda 1, orta riskli tedarikçiler için 3 yılda 1, yüksek riskli tedarikçiler için ise bir önceki denetim sonucu B Grade ise 2 yılda 1, A Grade ise 3 yılda 1 olacak şekilde denetim planı yapılır. Denetim süresi, tesis nitelikleri Merkez Kalite yetkilisi tarafından değerlendirilerek 1-2 gün süre olacak şekilde belirlenir. Düşük riskli tedarikçiler, üst yönetim onayına istinaden tedarikçi soru listesi uygulanarak da Onaylı Tedarikçi Listesine alınabilir, bu durumda tedarikçi soru listesinin 3 yılda bir yeniden doldurulması istenir.

c. Denetim Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Tedarikçilerimizin kalite performans takibi kapsamında, kalite standartlarında devamlılığın ve sürekli iyileştirmenin sağlanması amacıyla yapılan tedarikçi denetim sonuçlarının değerlendirilerek takip edilmesi sağlanır.

Denetim raporları merkez kalite yetkilisine iletilir. Merkez kalite yetkilisi de denetim sonuçlarının değerlendirilmesi ve aksiyon talep edilmesi için, tedarikçi ve satın alma yetkililerine iletir.

Denetim verileri biz.ulker altında merkez kalite yetkilisi tarafından arşivlenir ve bu verilere göre; onaylı, şartlı tedarikçi listeleri güncellenir. Yapılan denetimlerin değerlendirilmesi, aşağıda belirlenen prensipler çerçevesinde yapılmalıdır:



DENETİM SKORU AUDIT GRADE	Kritik Critical	Majör Major	Minör Minor	Uygunsuzluğun kapanması için gerekli delil Evidence to close the nonconformity
A (Başarılı)	Yok None	Yok None	10 veya daha az 10 or less	Major uygunsuzluklar için objektif delil. Objective evidence for major non-conformities.
				Minor uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet planı kabul edilebilir. Corrective action plan may be considered acceptable for minor non-conformances
B (Başarılı)	Yok None	2 veya daha az 2 or less	11 ile 20 arası 11 to 20	Major uygunsuzluklar için objektif delil. Objective evidence for major non-conformities.
				Minor uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet planı kabul edilebilir. Corrective action plan may be considered acceptable for minor non conformances
C (Başarısız)	Yok None	3 veya 4 3 or 4	21 ile 30 arası 21 to 30	Son denetim tarihini takiben 6 ay içinde uygunsuzlukların kapanması için takip ziyareti gereklidir. A follow-up visit is required to close non-conformities within 6 months of the last audit date.
D (Başarısız)	1 veya daha fazla 1 or more	5 veya daha fazla 5 or more	31 veya daha fazla 31 or more	Malzeme alımı yapılmaz. No purchase of material.
				Kritik bir alım ihtiyacı varsa, risk değerlendirmesi dikkate alınır ve son denetim tarihini takiben 6 ay içinde 2 günlük bir denetim gereklidir. If there is a critical business requirement, supply will be considered on an individual risk assessed basis 2 day audit required within 6 months of initial audit

1. 5. MALZEME SAĞLAMA SÜRECİ

Malzeme ve tedarikçisi onaylandıktan sonra, hammadde ve ambalaj malzemesi temin süreci başlar. Hammaddelerin ve ambalaj malzemesinin üretim noktalarında kabulü aşamasında tedarikçilerin özellikle dikkat etmesi gereken hususlar; malzemelerin istenilen özelliklerde üretilmesi, uygun sevkiyat koşullarının sağlanması, tedarikçinin kontrol sonuçlarını gösteren analiz sertifikalarının her sevkiyatta ve her parti için temin edilmesidir.

a. Hammadde ve Ambalaj Malzemeleri Spesifikasyonları

İş birimlerinde kullanılacak tüm hammadde ve ambalaj malzemeleri için spesifikasyonların oluşturulması, sisteme kayıt edilmesi, onaylanması, yayınlanması ve gerektiğinde güncellenmesi spesifikasyon yönetimine göre gerçekleştirilir.

Her bir hammadde ve ambalaj malzemesi için sahip olması gereken özellikleri içeren kriterler ve bu kriterlerin kabul (yeşil) ve ret (kırmızı) limitlerinden oluşan spesifikasyonları mevcuttur.

Satın alınan malzemelerin spesifikasyonlara uygunluğu girdi kontrol analizleri ve tedarikçi analiz sertifikaları ile kontrol edilir. Her malzeme ile ilgili belirlenen periyotlarda dış kurum analizleri gerçekleştirilir. Spesifikasyonu olmayan veya spesifikasyonlara uygun olmayan malzeme alınamaz.

i. Spesifikasyonların hazırlanması, yayınlanması ve tedarikçilere iletilmesi

Ar-Ge ekibi ürün geliştirme sürecinde yeni hammadde ve ambalaj malzemeleri için Spesifikasyon Merkezi'nde malzeme spesifikasyonlarını hazırlar. Spesifikasyonlar onaylandıktan sonra, Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanır ve ilgili departmanlara bilgilendirme maili iletilir. Satın alma yetkilileri yayınlanan spesifikasyonları takip eder ve istenen özellikleri içeren bu spesifikasyonları tedarikçileri ile paylaşır.



Spesifikasyon Merkezi sisteminde tedarikçiye iletilmek üzere, tasarlanmış spesifikasyon formatı yer almaktadır. Satın alma yetkilisi, tedarikçisine iletmek istediği yeni ve/veya revize olan spesifikasyonu bu formatta e-posta /çıkıtı olarak iletir.



Her malzeme için spesifikasyonların tedarikçisi tarafından onaylanması ve gerekli kayıtların temin edilmesi, satın alma yetkilileri tarafından sağlanır.

ii. Spesifikasyonların tedarikçiler tarafından onaylanması

Satın alma yetkilileri yeni ve/veya revize olan spesifikasyonları, ilgili tüm tedarikçilerle paylaşır; tedarikçilerden spesifikasyon teyidini alır.

Spesifikasyonların tedarikçi tarafından teyit edilmesi şu şekillerde olabilir

- İlgili spesifikasyonun tedarikçi tarafından imzalanmış halinin saklanması veya
- E-posta yoluyla alınan teyit veya konfirmasyonun saklanması

Spesifikasyon Merkezi kapsamında yer alan grup içi tedarikçilerden hammadde alımı esnasında, aşağıda belirtilen durumlarda spesifikasyonun tedarikçi tarafından onaylanması zorunlu değildir:

- Müşterinin, tedarikçisinin bitmiş ürün spesifikasyonunda yer alan parametreleri limitleri ile beraber aynen kullanılması
- Daha az parametreden oluşan bir spesifikasyon hazırlaması durumunda

Bunun yanı sıra, spesifikasyona farklı olacak ek parametreler eklenmesi ya da mevcut parametrelerin limitlerinde değişiklik yapılması durumunda tedarikçinin spesifikasyonu onaylaması gereklidir.

b. Girdi Malzeme Kalite Kontrol Süreci

Gelen malzemelerin kalite kontrol sonuçlarının uygunluğu, üretimin aksamadan ve hammadde kalitesinden ödün vermeden devam etmesi açısından oldukça önem taşır.

Tedarik edilen her hammadde ve ambalaj malzemesinin spesifikasyonlarda belirlenen şartlara ve limitlere uygun olması gerekir. Aracı boşaltmadan önce depo sorumlusunun yapacağı kontroller ve sonrasında kalite ekibi tarafından gerçekleştirilen kontrollerle malzeme uygunluğu kontrol edilir.

Uygunluk kontrollerinden en temel olanları şunlardır:

- Analiz sertifikaları,
- Kontrol planı çerçevesinde yapılan veya dış laboratuvarlara yaptırılan analizler,
- Teslimat sırasında yapılan araç ve malzeme görsel kontrolleri,
- Gerektiğinde üretim öncesinde yapılan performans testleri,

i. Kalite planları, analiz sertifikaları

Hammaddeler ve ambalaj malzemeleri, Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanan spesifikasyonlar doğrultusunda kalite birimleri tarafından hazırlanan kalite planlarına göre, kontrol edilir. Girdi kabul sürecinde kalite birimleri tarafından spesifikasyonda bulunmayan fakat belli bir süre takip edilmesi istenen parametrelerin SAP sistemine eklemesi yapılabilir, bu durum devamlılık arz edecekse spesifikasyona eklenmesi sağlanarak kalite planına alınmalıdır.

Kalite planlarında yer alan bazı kriterler, tedarikçi analiz sertifikaları ile de takip edilebilir.



Satın alma yetkilileri, tedarikçilerine, temin edilecek malzemelerin spesifikasyonlara uyumlu üretilmesi gerekliliğini ve malzemeleri ile birlikte göndereceği analiz sertifikalarında kalite planlarına göre yapılması gerekli olan analizlerin de yer alması zorunluluğunu bildirmelidir. Tedarikçiler de her sevkiyatta malzemesine ait analiz sonuçlarını içeren ve minimum da kendisinden istenen hammadde spesifikasyonu ile uyumluluk gösteren analiz sertifikasını göndermekten sorumludur.

Tarımsal hammaddeler doğası gereği sezonsal farklılıklar gösterebilir. Bu hammaddelerin kalitesi son ürünlerimizin kalitesini direkt etkileyeceği ve üretim aşamasında da iyileştirmeler yapılamayacak durumlar söz konusu olduğunda, fabrikaya ulaşmadan önceki noktalarda, yerinde denetlemeler ve analizler yapılır. Bu aşamada spesifikasyonlara ve denetim koşullarına uygunsuz bir durum görülür ise tedarikçi bilgilendirilir ve en kısa sürede kendisinden iyileştirmeye yönelik aksiyonları gerçekleştirmesi beklenir.

ii. Sevkiyat koşulları

Hammadde özelliğine ve risklerine göre tedarikçiler sevkiyat koşullarını sağlamakla yükümlüdür. Tedarikçiler, taşıma **araçlarının uygunluğu, temizliği, istenilen araç sıcaklığının sağlanması, farklı ve uyumsuz malzemelerin bir arada taşınmaması** gibi en temel gereksinimleri yerine getirmelidir.

Tedarikçiler her sevkiyatta araç uygunluk belgesi hazırlayarak; taşıma koşullarının uygunluğunu teyit ederek bu belgeyi her sevkiyatta göndermelidir.

iii. Girdi kontrol değerlendirmesi

İş birimlerine ulaşan hammadde ve ambalaj malzemeleri, depo sorumluları tarafından teslimat sırasında kontrol edilerek, depoya alınırlar. Araç uygunluğu ve fiziksel kontrollerinde herhangi bir sorun gözlenmeyen partilerin depoya alındıktan sonra, sistem girişleri yapılır. Sistem girişleri yapılırken, malzemeler için oluşturulacak parti numaralarında tedarikçi parti numaralarına ulaşılabilirlik bozulmamalıdır. Tedarikçilerimiz de malzemelerini gönderirken oluşturdukları parti numaraları ile kendi kayıtlarına erişebilir olmalı ve fabrika girişinde bu parti izlenebilirliği devam ettirilmelidir.

Sistem girişini takiben, kalite ekibi tarafından malzemelerle ilgili numune alma ve kontrol süreci başlatılır. Spesifikasyonlar doğrultusunda hazırlanan kalite planlarına göre belirlenen parametrelerde analizler yapılır. Aynı zamanda tedarikçi analiz sertifikası kontrolü de yapılır. Tüm bu kontrolleri takiben sonuçlar spesifikasyon limitleri ile karşılaştırılır ve hedeflenen yeşil limitler içerisinde ise kabul edilir, değil ise reddedilerek iade /imha süreci başlatılır.

Her malzemenin kendi özelliğine ve risk boyutuna göre oluşturulan kalite planları çerçevesinde analiz ve onay süreleri farklıdır. Malzeme stokları ve sipariş süreçleri planlama ve satın alma birimleri tarafından bu süreler göz önünde bulundurularak yönetilmelidir. Ayrıca olası bir uygunsuzluk durumunda malzemenin reddedilmesiyle üretimin devamlılığının aksamaması için asgari stoklar ayarlanmalıdır.

c. Malzeme Kaynaklı Uygunsuzluklar

i. Ret durumu; tedarikçi ile iletişim ve aksiyonları takip etme

Herhangi bir malzemenin reddedilmesi hem üretici firma hem de tedarikçi için önemli bir maliyet ve zaman kaybı oluşturmaktadır. Üretici firma için gelen malzemenin reddedilmesi, üretim planının aksaması; hattın durması veya üretimin gecikmesi; tüketici memnuniyetsizliği ve maliyetlerin artmasına yol açacak olup, hiç istenmeyen bir durumdur.

Hammaddeler aşağıdaki uygunsuzluk durumlarında reddedilir:

- Depoya alım aşamasında taşıma koşullarının uygunsuzluğu, sevkiyat belgelerinin yetersizliği, taşıma sıcaklıklarına uyulmaması, analiz sertifikasının olmaması vb.
- Girdi kalite kontrol sonucunda hammadde özelliklerinin spesifikasyona uygun olmadığının tespiti
- Üretim sırasında bir problem tespit edilmesi durumunda (performans problemi, yabancı madde, spesifikasyona uygun olmayan malzeme tespiti vb.)



Hammadde ve ambalaj malzemesinin ret olması durumunda, temin edilecek malzemelerin özelliğine göre, tedarikçiye iade edilmesi ya da imha olması vb. aksiyonlar, tedarik süreci başında anlaşma aşamasında netleştirilir. Örneğin; marka logolu ambalaj malzemeleri imha edilir ya da preslenerek – delinerek kullanılmayacak hale getirildikten sonra iade edilir, hızlı bozulacak ürünler imha edilir, logosuz veya bozulmayacak ürünler iade edilir vb.

Kalite birimi tarafından hammaddenin ret sebebi ile ilgili gerekli bilgilendirme, satın alma birimine yapılır. Malzeme uygunsuzluğu durumunda, tedarikçisine ilgili bilginin iletilmesi her iş biriminde satın alma biriminin sorumluluğundadır. Ret edilen malzeme bilgisi bildirim sistemi ile ya da DÖF ile tedarikçiye iletilerek takibi yapılmalıdır. Reddedilme sebebi ile ilgili gerekirse tedarikçinin kalite sorumlusu ile fabrikanın kalite sorumlusu irtibata geçebilir.

Tedarikçi, ilgili sorunun tekrar etmemesi için gereken önlemleri almakla sorumludur. Bu konuda satın alma yetkilisi, tedarikçinin aldığı aksiyonlar ile ilgili bilgi ister. Sorunun çözümü için tedarikçilerden ilgili kişilerin katılımıyla birlikte satın alma, kalite, üretim, Ar-Ge gibi fabrika ekipleri problemlerin çözümü için birlikte çalışabilirler. Tedarikçilerin aksiyon planları, ilgili birimler ile paylaşılır, alınan aksiyonların yeterli görülmemesi durumunda tedarikçiden yeni aksiyon planları talep edilir.

Herhangi bir nedenden ötürü, reddedilen malzeme ile ilgili kontrol planında revizyon yapılarak, iç veya dış laboratuvar analizleri ile problemin tekrar etmediği teyit edilmelidir.

Problemin çözüm süreci, girdi kalite kontrol tarafından takip edilir. Aynı tedarikçinin ilgili malzemesinin iyileştirilip düzeltildiği veya düzeltilemediği, girdi kontrol sonuçlarına göre izlenir ve satın alma birimine bilgi verilir.

Spesifikasyonlara uygun malzeme gönderilmesi, tedarikçi sorumluluğunda olup, tedarikçinin standart dışı malzeme göndermesi durumunda oluşacak maliyetlerin, tedarikçiden tazmininin gerçekleştirilmesi ile ilgili tüm iletişim ve takibi, satınalma yetkilisinin sorumluluğundadır.

Yukarıda belirtilen tüm uygulamalar grup içi tedarikçi firmalar için de geçerlidir. Teknik değerlendirme ve aksiyonların planlanması kalite birimlerinin koordinasyonu ile sağlanır. Grup içi firmalarda yürütülecek süreçte aşağıdaki hususlar da önemlidir;

- 1) Grup içi tedarikçi firmalardan alınan malzemelerle ilgili uygunsuzluk tespit edildiğinde kalite birimi kendi satın alma yetkilisi ile birlikte ilgili firma kalite birimine de aynı anda bilgilendirme yapar.
- 2) Problemlerle ilgili durum, müşteri kalite ekibi tarafından hem tedarikçisine hem de Müşteri İletişim Merkezine aynı anda bildirilir. (Malzeme **spesifikasyonunda yazan ve ret kriteri kabul edilen** her parametre için geçerlidir.)
- 3) Tedarikçi konunun çözümüne yönelik aksiyonlarını vukuatlarında da bildirerek takip eder.
- 4) Müşteri, grup içi firmalardan doğrulama analizi sıklığı şeklinde yapılan kontrollerde uygunsuzluk olması durumunda girdi kalite planlarını değiştirerek kontrol sıklığını problemin giderildiğine emin oluncaya kadar her girdide analiz yapılacak şekilde değiştirir.
- 5) Tedarikçi firma, alınan aksiyonları müşterisine düzenli olarak bildirir, kendi analizlerini sıklaştırır ve ürettiği ürünleri garantisi altına alır.



ii. Onaylı hammadde ile ilgili üretim aşamasında problem yaşanması durumu; reddetme, risk değerlendirme, tedarikçi ile iletişim, aksiyon takibi

Kabul onayı verilen malzemelerde üretimde belli bir miktarı kullanıldıktan sonra problem yaşanması durumunda; öncelikli olarak o malzemenin kullanımı durdurulur. Aynı malzemenin onaylı farklı bir partisi var ise, o parti ile üretime devam edilir. Akabinde malzemenin problemine göre risk değerlendirmesi yapılır. İlgili malzemenin üretimde kullanması sırasında problemi bertaraf edebilecek önlemler alınıp alınamayacağı kalite, üretim ve gerekli ise Ar-Ge ve diğer ilgili departmanlar ile birlikte değerlendirilir. Yaşanan problem ile ilgili satın alma birimine kalite yetkilileri tarafından bilgi verilir ve malzemenin tedarikçisine konunun iletilmesi sağlanır.

Problemin tedarikçi tarafından tamamen çözülerek, tekrar etmemesi için aksiyonlar belirlenir. Girdi kontrol ve üretim tarafından malzeme ile ilgili yapılan aksiyonların uygunluğu takip edilerek; satın alma birimine bilgi verilir.

iii. Hammadde ve ambalaj malzemesi kaynaklı tüketici şikayeti alınması durumu, tedarikçi ile iletişim, aksiyon takibi



Hammadde veya ambalaj malzemesi kaynaklı olduğu tespit edilen tüketici şikayetlerinde, ilgili üründe kullanılan malzemenin izlenebilirliği yapılarak, parti numarasına ve tedarikçi firmasına ulaşılır. Kalite birimi bu bilgiler ışığında tedarikçisine iletilmek üzere; tüketici şikayeti ile ilgili örneği ve malzemeye ait bilgileri (parti numarası, sevk tarihi, miktarı vb.) içerecek şekilde bir kayıt düzenler (DÖF Formu, Tedarikçi Uyarı Formu vb.) ve satın alma birimine iletilir. Satın alma birimi konuyu tedarikçilerle paylaşarak, aksiyon talep eder. Tedarikçi problemi inceleyerek, bu problemin nedenini ve problemin tekrar etmemesi için alacağı önlemleri içeren açıklama cevabını ilgili forma yazarak, bir hafta içinde gönderir.

Problem ile ilgili tedarikçinin aldığı aksiyonların yeterli olup olmadığı ilgili birimler tarafından değerlendirilir; gerekli durumlarda kalite birimi ek aksiyon talebinde de bulunabilir.

Tedarikçinin yaptığı iyileştirmelerin uygunluğunu, kalite birimi satın alma birimi ile istediği zaman diliminde tedarikçiye yapılacak ziyaretlerle denetleyebilir. Tedarik edilen sonraki parti malzemelerde problemin giderilip giderilmediği girdi kalite ve üretim tarafından takip edilerek; satın alma birimine bilgi verilir.

iv. İletişim

Uyarı formlarının (DÖF Formu, Satıcı Uyarı Formu vb.), şikayetlerin, analiz sertifikalarının, spesifikasyonların ve ilgili tüm bilgilerin tedarikçi tarafındaki sorumluları tanımlanır; gerekli durumlarda ilgili kişiye ulaşılmasının sağlanması için iletişim bilgileri de tedarikçi dosyasında yer alır. Tedarikçi dosyasının bu bilgiler ışığında tamamlanmasından, iş birimindeki Satın alma yetkilileri sorumludur.

v. Uygunsuzluk durumlarının ilgili tedarikçilerin performanslarına etkisi

Satın alma sözleşmelerinde malzeme ile ilgili yaşanacak uygunsuzlukların tedarikçiye nasıl iletileceği ile ilgili bilgiler yer almalıdır. Kalitesizlik maliyetleri ve üretim duruşlarına neden olan her malzeme grubu için tedarikçi performansının etkileneceği, tedarikçi tarafından bilinmelidir.



1. 6. TEDARİKÇİLERİN PERFORMANS KRİTERLERİ, SÜREKLİ DEĞERLENDİRME VE GELİŞTİRME SÜRECİ

Tedarikçilerimiz iyileşme ve gelişme noktasında ortak paydaşlarımızdır. Tedarikçi verilerinin takip edilmesinin, aksiyon planlarının hayata geçirilmesinin tüm kalite süreçlerine olumlu etkisi olacaktır.



Tedarikçilerimiz onaylandıktan sonra, performansları yıl boyunca iş birimi sisteminde takip edilir. Tüm tedarikçiler için ortak performans kriterleri ile değerlendirme yapılarak satın alma yetkilileri tarafından raporlanır.

İş birimleri bünyesindeki satın alma birimleri, performansı düşük ya da alanında tek olan tedarikçiye ait aksiyonların talep edilmesini, gerçekleştirilmesini sağlamalıdır. Gerekli durumlarda alternatif tedarikçi geliştirme çalışması yapılmalıdır.

a. Sürekli Değerlendirme ve Geliştirme Süreci

Tedarikçilerimizin denetimi ve skorkartları gibi araçlarla kalite performansı konusunda sürekli geri bildirim alması, gerekli iyileştirmelerin zamanında yapılabilmesine olanak verir. Bu sayede hammadde ve ambalaj malzemesi kalitesinin sürdürülebilirliği ve satın alma açısından önemli olan ticari gerekliliklerin de aksamamasına yardımcı olur.

Tedarikçi değerlendirmeleri mevcut tedarikçilerde yapıldığı gibi aday olan tedarikçilerin onaylanma aşamalarında da kalite ve satın alma kriterlerini kapsayacak şekilde yapılır.

i. Uygunsuzluk yönetimi

Malzeme kaynaklı problemler: Üretim aşamasında malzeme kaynaklı problemlerin yaşanması durumu kalite birimi tarafından ilgili birimlere ve satın alma yetkililerine bildirilir. Aynı zamanda stokta problemsiz malzeme olup olmadığı değerlendirilir. Malzeme kaynaklı üretimde duruş yaşanmaması için satın alma yetkilileri hemen konuyu tedarikçi firma yetkililerine aktarır. Tedarikçinin problemin çözümü ile ilgili bu noktada destek olması beklenir ancak asıl beklenen problemin kalıcı çözümleri için



aksiyonlar alması ve problemin tekrarının önlemesidir. Yaşanan uygunsuzluğun DÖF formu ile kayıt altına alınarak tedarikçi performansına etki etmesi sağlanır.

Reddedilen malzemeler: Girdi kontrol aşamasında kalite gerekliliklerine uygun olmadığı tespit edilen malzemeler kalite müdürünün onayı ile girdi kalite sorumlusu/ mühendisi/ şefi tarafından reddedilir. Ret işlemi gerçekleştirilirken, malzeme bilgisi ve ret sebebi ile ilgili detaylı açıklama malzeme tedarikçisini yapan satın alma yetkilisine bildirilir. Satın alma yetkilisi, ilgili tespiti tedarikçi firmaya iletir. Tedarikçi de ret sebebiyle ilgili incelemeleri yaparak, problemin tekrarını önleyecek şekilde kaynağı ve çözümü ile ilgili geri dönüş yapar. Yaşanan uygunsuzluğun kayıt altına alınması ile tedarikçi performansına etki etmesi sağlanır.

İade/imha süreci: Reddedilen ya da onaylanıp üretim sırasında problem tespit edilen malzemeler özelliklerine göre ya tedarikçisine iade edilir ya da imha edilir. Özellikle marka logolu ambalaj malzemeleri, hızlı bozulan hammadde imha edilirken; diğer malzemeler iade edilir. Yapılan işlemler, lojistik ve satın alma yetkililerince kayıt altına alınır.

ii. Sürekli iyileştirme



Tedarikçilerimiz ürün kalitemizde önemli bir yere sahip olan iş ortaklarımızdır. Bu nedenle malzemelerle ilgili yaşanan problemlerde gerekli olduğunda tedarikçilerimizle ortak projeler yürüterek aksiyonlar planlanır.

Ayrıca yapılan denetim ve analiz uygunsuzlukları ile ilgili sonuçlar da iyileştirilecek ve geliştirilebilecek noktaların ortak çözümleri için tedarikçilerle paylaşılır.

pladis yetkilileri tarafından yapılan tüm paylaşımların tedarikçiler tarafından değerlendirilmesi ve geri bildirimler ile sürekli gelişime açık bir organizasyon sağlanmış olur.

Tedarikçi geri bildirimleri, büyük önem taşımakta olup en geç 1 hafta içerisinde e-posta ya da sistemsel olarak gerçekleştirilmelidir. Gerekli ise yapılan uygulamalar, kalite ve satın alma yetkililerince yerinde incelenir.



iii. Stratejik ortaklık

Ürün kalitemizde önemli bir yere sahip olan hammadde ve ambalaj malzemesi tedarikçilerimiz bizler için önemli birer iş ortağımızdır. Bu nedenle tedarikçilerimizin kalite standartlarımızı benimsemesi, standartların sürekliliğinin sağlanması ve bu alanda en yüksek iş birliği ortamının oluşturulması ile iş birliğinin artmasına vesile olurken aynı zamanda tedarikçilerin kendi işlerini de geliştirmesi ve ticaretle rekabet avantajı elde etmelerine olanak sağlayacaktır.

Hedeflenen kalite ve en verimli tedarik zinciri, ancak uzun dönemli çalışma ve stratejik ortaklık prensibi ile sağlanmış olacaktır. Stratejik ortaklık prensibinde, hem tedarikçi hem de müşteri en üst düzeyde fayda sağlayacak ve kazan - kazan ilkesi doğrultusunda çalışmalarını sürdüreceklidir.

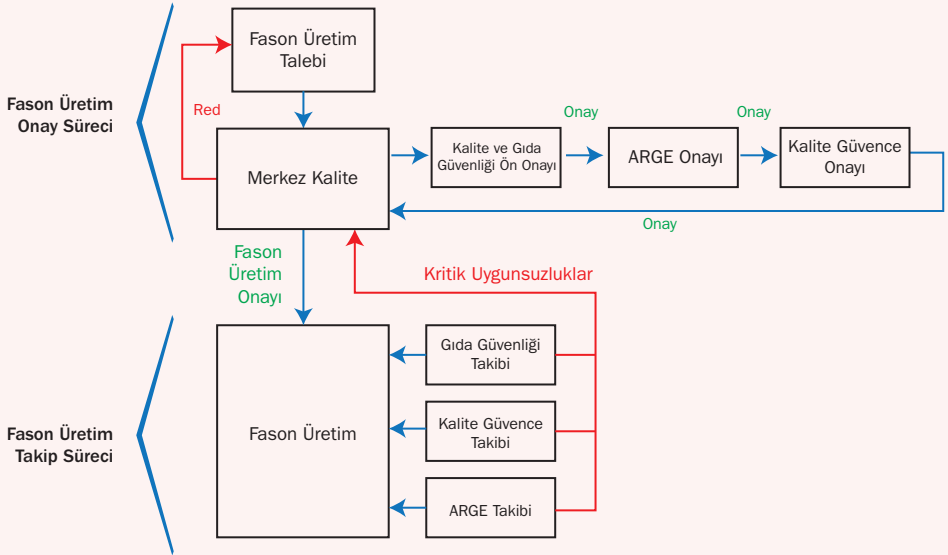
1. 7. FASON TEDARİKÇİ SÜRECİ

pladis için direkt veya ikincil ambalajlama yapılarak, satışa sunulacak ürün üretimi yapan tedarikçilerimiz fason tedarikçi olarak tanımlanmaktadır.

Fason üretim süreci “Fason Üretim Onay ve Takip Prosedürü”ne uygun olarak ele alınmalıdır.

Onaylı Fason Tedarikçi Listesi, Merkez Kalite yetkilileri tarafından yayınlanır ve listenin güncelliğinin sürekliliği sağlanır. Ürün geliştirme veya ürün sağlama konusunda fason tedarikçi ile çalışmaya başlamadan önce, fason tedarikçinin Onaylı Fason Tedarikçi Listesi’nde olduğu fabrika kalite birimi tarafından kontrol edilmelidir.

Fason Üretim Onay ve Takip Süreci Akış Şeması





**Hedefimiz
Sıfır Hata**

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI



2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI

Bu bölümde, satın alma birimi tarafından spesifikasyonlarımıza uygun malzeme temini sağlandıktan sonra, bu malzemelerin fabrika depoları tarafından teslim alınması ve üretime verilinceye kadar geçen süreçte yapılacak kontroller, dikkat edilecek hususlar, malzeme incelemeleri ve depolama şartları gibi konular yer almaktadır. Bu aşamada malzeme depolarımızın sorumluları kalite birimi ile koordineli çalışarak, uygun malzemelerin depolarımıza alınmasını sağlamalıdır. Bu nedenle bu bölümde, malzeme taşıyan araçlar geldiğinde depo sorumlularının yapacağı ilk araç kontrolleri, malzemelerin fiziksel kontrolleri, sonrasında kalite kontrol ekibinin yapacağı malzeme numunelendirme, kalite planları doğrultusundaki incelemeler ve malzemelerin depolanması anlatılmaktadır.

2. 1. ARAÇ KONTROLÜ

Hammadde ve ambalaj malzemelerinin uygun kalite koşulları sağlanarak taşınması; ürün kalitesinin sağlanması için büyük önem taşır. Olumsuz koşullar ve hammadde ambalaj malzemelerine dışarıdan bulaşma, malzemelerin bozulmasına neden olarak malzemeleri kullanılamaz hale getirebilir. Ayrıca bulaşma depoyu ve depodaki diğer malzemeleri de tehdit eder. Malzeme teslim alınmadan önce araç taşıma koşullarının kontrol edilmemesi, problemlerin ileri aşamalarda tespit edilmesine ve üretim devamlılığını da riske atılmasına neden olur. Bu nedenle, ürünlerimizin üretimi için gerekli olan hammadde ve ambalaj malzemeleri, malzeme depomuza alınmadan önce, araç ve taşıma uygunluğu ile ilgili kontrollerin yapılması gereklidir.

a. Aracın Fiziksel Uygunluğu

Hammadde / ambalaj malzemesi taşıyan araçlardan malzemeler indirilmeden önce, aracın ve malzemelerin fiziki kontrolü yapılır.

Bu kontrollerde;

- Araç malzemeyi koruyacak biçimde kapalı / kapatılmış mı?
- Mühürler / kilitler sağlam mı?
- Araçta herhangi bir kirlilik, içerisinde ıslaklık var mı? (zararlı aktivitesi kalıntısı, cam kırığı vs.)
- Bir önceki yükleme için fiziksel kalıntı var mı?
- Malzemelerin dış etkenler nedeniyle bozulmasını / deformasyonunu / kirlenmesini engelleyecek önlemler alınmış mı (aracın yeterli kapalılıkta olması, uygun sıcaklığın korunması için izolasyonlu olması)?
- Araca paletsiz şekilde yükleme yapıldı ise araç alt zemini malzemelere temas etmeyecek şekilde ayrılmış mı?
- Araç zemini ve yanlar için naylon mevcut ve uygun mu? Tulum naylon yapılmış mı? Yapılmadıysa a) Malzeme ile zeminin teması kesilmiş mi? b) Yan zeminden kıymık / kirlilik ambalaja geçmiş mi?
- Araç içerisinde yabancı koku var mı?
- Araca paletli yükleme yapıldı ise paletler düzgün dizilmiş ve devrilmemesi için streçlenmiş mi?



- Malzemeler plastik palet ile mi gelmiş? Tahta palet kullanıldıysa palete temas eden ilk sıra hammadde ve ambalaj malzemesi ile palet arasında karton seperatör mevcut mu?
- Araçta taşınan malzemeler tek tip malzeme mi? Gıda malzemesi ile ambalaj malzemeleri veya başka malzemeler birlikte mi taşınmış?
- Malzemelerde biyolojik aktivite (haşere, pislik, güve vb.) var mı?
- Malzemelerin dış ambalajında deformasyon, yırtılma, fiziksel kirlilikler, ıslaklık var mı? Deformasyon ürüne kadar ulaşmış mı? Ağzıları kapalı mı?
- Malzemeler uygun sıcaklıkta taşınmış mı?
- Araçta alerjen döküntüsü var mı?
- Ambalajı hasar görmüş, patlamış alerjenli hammadde var mı?
- Tanker temizlik kayıtları uygun mu?
- Tanker ile gelen sevkiyatlar için son taşınan yük bilgisi ve değerlendirmesi

gibi durumlar kontrol edilir. Girdi malzemelerinin kontrolü esnasında dökülmeler, devrilmeler tespit edilmesi durumunda; araçtaki malzemelerin genelini etkileyecek risk olup olmadığı değerlendirilir. Risk var ise, malzemeler hiç boşaltılmaz. Eğer, birkaç palette problem var ise ve bu durum, diğer malzemeleri riske atmıyor ise, dökülen malzemeler ayrılarak diğer malzemeler indirilir. Dökülen malzemeler, ya gelen araç ile geri gönderilir ya da depoda ayrı bir alana alınır. Böyle durumlarda, depo çalışanı üst amirine malzemelerle ilgili durumu bildirir ve depo sorumlusu da kalite birimine ürünlerin kontrolü ve incelenmesi için bilgi verir.



Araç ile gelen girdi malzemelerinin teslimini alacak kişilerin (depo memuru, depo sorumlusu vb.) hangi kontrolleri nasıl yapacağı ile ilgili yine talimatlar, kontrol listeleri olmalıdır. Bu talimatların oluşturulması kalite müdürlüğünün sorumluluğundadır. Bu talimatlarda yukarıda bahsedilen özelliklerin yanı sıra, her iş birimi kendi riskleri doğrultusunda;

1. Hammaddelerin satın alma ya da teslim anındaki raf ömrü ile ilgili kabul kuralları belirlenmeli
2. Hammaddelerin son kullanma tarihi dolmadan önce hangi zaman dilimine kadar kullanılması gerekliliği ile ilgili süreler yer almalı,

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI

3. Depoda stoklu çalışılan hammaddelerde kullanım anında uygunluğunun garanti altına alınmasını sağlayacak önlemler belirlenmelidir.

Gelen malzemeler tanker ile taşınıyor ise ve tanker depoya uğramadan boşaltılmak üzere direkt fabrika alanına geliyor ise, tanker ile ilgili ilk kontrollerin kimin ve nasıl yapılacağını tanımlı olduğu fabrika talimatları oluşturulmalıdır.

b. Araç Uygunluk Belgelerinin Kontrolü

Her sevkiyatta tedarikçiler (tarımsal (agronomik) ürünler hariç tutulabilir) araç ile birlikte araç kalite uygunluk belgesini göndermelidir. Depo sorumlusu araç ve malzeme kontrolünün yanı sıra araç uygunluk belgesini de kontrol etmelidir. Araç uygunluk belgesi kapsamında; gelen malzemelerde minimumda aracın bir önceki sevkiyatta ne taşıdığı ve araç temizliği ile ilgili bilgileri içermelidir.

İthal olarak gelen hammaddelerin gümrük, liman ya da antrepolardan iş birimine taşınması esnasında kullanılacak olan sevkiyat araçlarında da araç uygunluğu kontrol ettirilmeli ve basit bir form ile takibi sağlanmalıdır. Böylece fabrikayı tehlikeye atacak bir malzeme geldiğinde çapraz kontaminasyonu engellemek gerekli kontrol önlemlerinin alınması sağlanmış olacaktır.

Kargo ile gelecek malzemeler, sevkiyat yapılmadan önce arge ve kalite birimleri tarafından onaylanmalıdır. Kargo ile teslimat durumunda; hammaddenin özel sıcaklık koşulları, fiziksel hasar görüp görmeyeceği, kontaminasyona uğrama ve bozulma ihtimalleri, gıda savunması gibi konular değerlendirilmelidir. Teslim edilen malzemelerin sağlamlığı ve fabrikaya herhangi bir tehlike oluşturulmadığı teslimat sırasında kontrol edilerek doğrulanmalıdır. Malzemeler aynen paletli malzemelerin teslimatında olduğu gibi fabrika stok sistemine girilerek ve açık bir şekilde etiketlenerek işleme alınmalıdır. Az miktarda sevk edilen malzemeler için de tedarikçiden analiz/ uygunluk sertifikası istenmelidir.



c. Taşıma Sıcaklığı Kontrolü



Soğuk zincir ile taşınması gereken hammaddelere ait araçların taşıma sırasında sürekli sıcaklık izleme sistemi olmalıdır, fabrikaya ilk geldiği anda araç içi mevcut sıcaklığı ve sevkiyat süresince sıcaklık kayıtlarına bakılır. Araç kayıtlarında sıcaklık sonuçlarının limitler içerisinde olup olmadığı kontrol edilir. Limit dışına çıkan sıcaklık değerleri tespit edilirse, hammadde boşaltılmaz. Bu durumda araç içi sıcaklık dalgalanmasının, malzemenin teslim zamanına yakın olup olmadığı değerlendirilir. Teslim zamanına yakın bir saatteki sıcaklık değişiminin hammaddeye olan etkisini anlamak için ürün sıcaklığı da ölçülür. Her iki sıcaklık değerlerine göre karar verilmek üzere sonuçlar, kalite bölümü tarafından değerlendirilir. Uygunsuzluk durumunda malzeme reddedilerek iade süreci başlatılır. Sisteme girişi yapılmış olan parti; taşıma standartlarının sağlanamaması nedeniyle reddedilir.

Her fabrikada, girdi malzemelerinin sıcaklık limitlerini depoda kontrolden sorumlu personele ulaştırılması ile ilgili düzenleme yapılmalıdır. Bu bilgilerin oluşturulması kalite müdürlüğünün sorumluluğundadır. Sıcaklık limitlerini içeren tabloların güncellenerek gönderilmesi, spesifikasyonların iletilmesi, ERP sisteminde sıcaklık limitlerinin tanımlanması gibi uygulama yöntemlerinin talimatları olmalıdır.

Soğuk zincirin kırılmaması için riskli malzemeler, mal kabul sürecinde sıcaklık yükselmesine neden olmayacak şekilde muhafaza edilmelidir, gerekirse direkt soğuk odaya alınarak onay süreci orada tamamlanmalıdır.

d. Tedarikçi Analiz Sertifikası Kontrolü

Araç ile birlikte her tedarikçi, malzemesine ait analiz sertifikasını göndermelidir. Malzemeler depoya alınmadan önce malzemenin analiz sertifikası olup olmadığı, dış ambalajı üzerindeki parti numarası ile analiz sertifikasında yazılı olan parti numarasının aynı olup olmadığı depo sorumlusu tarafından kontrol edilir.

Analiz sertifikası olmayan ya da parti numaraları tutmayan bir durum var ise araçtaki malzeme boşaltılmaz. Gerekli düzeltmelerin yapılması, fabrikaya uygun sertifikanın gönderilmesinin ardından araçtaki malzeme boşaltılır. Analiz sertifikasında aşağıdaki bilgiler malzeme alımı sırasında kontrol edilir;

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI

- Tedarikçi bilgisi
- Malzeme adı ya da tanımı
- Üretim tarihi
- Parti / seri / lot numarası

e. Araç Üzerinde Malzeme Kontrolü

Hammadde veya ambalaj malzemesi getiren aracın uygunluğunun kontrol edilmesinin yanı sıra, bazı hammadde ve ambalaj malzemelerinde araç üzerinde kalite kontrollerin veya analizlerin yapılması gerekebilir.

Bu durum, silo ve tanklara basılacak olan hammaddeler, fındık, buğday gibi tarımsal hammaddeler ve kalite planlarında araç üstü kontrol gerekliliği tanımlanan tüm malzemeler için geçerlidir.

f. Aracın Boşaltılması

i. Araçla gelen malzemelerin teslim alınması

Tüm hammaddeler, temiz, hijyenik ve fabrikanın kullanımı için uygun ambalajla teslim edilmelidir.

Malzemelerin ambalajlarında bulunan tahta, çuval, ip veya zımba gibi materyaller gıda güvenliği açısından bir risk teşkil etmemelidir.

Teslimatta kullanılan poşet, ambalaj kaplaması torba veya diğer plastik ambalajlar kontrast renkli olmalı ve yırtılma riskini azaltacak şekilde tasarlanmış olmalıdır (örneğin uygun kalınlıkta). Hammaddenin taşındığı poşeti kapatmak için bağ, klips veya bant kullanılıyorsa, fabrikada kontaminasyon riskini önleyecek kontroller olmalıdır.

Gıdaya temas eden birincil ambalaj malzemeler de, kontaminasyon olmayacak şekilde teslim edilmelidir (örneğin poşet içinde).

Boşaltma veya depolama sırasında ambalajı hasar gören malzemeler (örneğin patlamış veya sökülmüş), transferleri yapılmadan kontaminasyon riski açısından değerlendirilmelidir. Hasar türüne bağlı olarak malzeme ambalajında kontaminasyon riski oluşturmayacak şekilde düzeltme



yapılabilir ya da malzeme atık olarak ayrılabilir. Ürün ambalajında yapılacak düzeltme, ürünün yapısını (raf ömrü, nemi vs.) etkilemeyecek şekilde gerçekleştirilmelidir.

Malzeme tanımları ve stok rotasyonu için gerekli olan önemli bilgiler hammadde veya ambalaj üzerinde kaybolmayacak şekilde açıkça etiketlenmelidir.

ii. Tankerle gelen malzemelerin teslim alınması

Dökme gelen malzemeler için kullanılan tankerler aşağıda belirtildiği gibi olmalıdır;

- “Sadece Gıda İçin Kullanılır” şeklinde kullanım amacına göre ayrılıp tanımlanmış olmalıdır.
- Valfler, hortumlar (ürün ve hava) ve pompalar hijyenik bir tasarıma sahip ve kolayca temizlenebilir olmalıdır.
- Açık bağlantı noktaları kapak ile kapatılmış olmalıdır.
- Menhol kapakları, çıkışları ve hortumlarındaki contalar iyi durumda olmalı ve hava filtresi olmalıdır.
- Temizlik ekipmanları ve yedek bağlantı parçaları hijyenik bir şekilde muhafaza edilmelidir.
- Basıncılı hava uygun filtrelerden geçirilmelidir.

Fabrikada bulunan tüm dökme malzeme giriş noktaları kullanılmadığında temiz tutulmalı, kapalı ve kilitli olmalıdır.

Bağlantı hortumları, ister nakliyeciyeye ister fabrikaya ait olsun, kullanılmadığı zaman kapatılmalı ve kilitli tutulmalıdır, kullanılmadan önce hijyen ve sağlık açısından kontrol edilerek kayıt altına alınmalıdır. Herhangi bir gıda güvenliği ya da kalite tehlikesi yaratmayacak şekilde temizliği etkin olmalıdır (içerisinde kimyasal kalıntısı, ıslaklık kalmaması vs.). Riske bağlı olarak belirlenmiş bir sıklıkta temizlenmelidir.

Dökme konteynerlarda ve tankerlerdeki güvenlik mühürleri, boşaltılmadan önce tedarikçi belgeleri ile doğrulanmalı ve bu kontrol kayıt altına alınmalıdır.

Dökme teslimat yapan tankerler belirli bir malzemeye ayrılmış değilse, son yüklemenin ayrıntıları teslimat evrakında beyan edilmelidir. Önceki yüklemenin kabul edilebilirliği, malzemeyi boşaltmadan önce yetkili bir

kişi tarafından kontrol edilmeli ve değerlendirilmelidir. Önceki yükleme, mevcut yükün ürün spesifikasyonlarına etki edebilecek herhangi bir malzeme içermemelidir ya da aşağıdakiler açısından kontaminasyon yaratabilecek bir malzeme içerdiği durumlarda riske dayalı gerekli önlemlerin alınması koşuluyla malzemenin kabulü değerlendirilmelidir (Örneğin; boşaltım yapılmadan önce analiz yapılması, tanker yıkama istasyonunun onaylı tedarikçi olması vs.):

- Yabancı koku
- Aroma
- Alerjenler
- GDO
- Kimyasal
- Fiziksel
- Mikrobiyolojik

Tankerlerin bir hammadde için ayrılmış olmadığı durumlarda, tüm dökme tanker sevkiyatları için tanker dolumu öncesinde temizliği doğrulayan bir tanker yıkama istasyonu sertifikası sağlanmalıdır.

Tanker boşaltımı, malzeme boşaltma prosedürlerine uyulduğunu teyit etmek için bir fabrika temsilcisinin gözetiminde yapılmalıdır.

Dökme malzemeler, alım sırasında uygun filtre/ eleklerden geçirilmeli ve her alımdan önce ve sonra filtre/elek kontrolleri yapılarak kayıt altına alınmalıdır.

iii. Ambalaj malzemelerinin ve proses yardımcı malzemelerinin teslim alınması

Gıdaya temas eden ambalaj malzemeleri Analiz Sertifikası veya Uygunluk Sertifikası ile teslim alınmalıdır.

Ambalaj malzemelerinin ahşap paletlerde teslim edilmesi durumunda, kontaminasyon riskini en aza indirmek için separatör kullanılmalıdır.

Zimba veya herhangi bir yabancı madde bulaşma riskini içeren ambalaj malzemelerinin teslimatına izin verilmez.

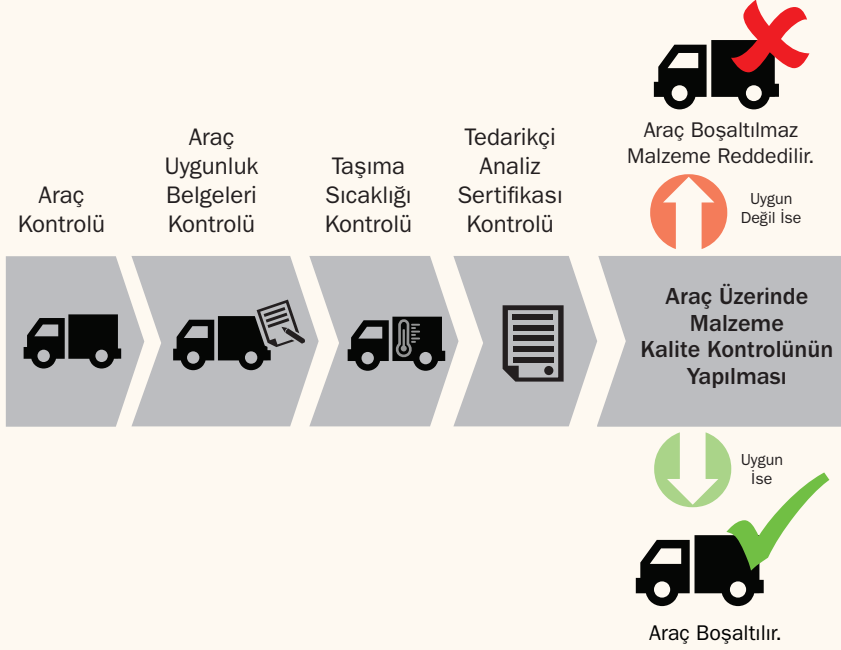
Yeni veya yeniden tasarlanmış baskılı ambalajların ilk teslimatlarında barkodları doğrulanmalı ve doğrulama kayıtları saklanmalıdır.



Proses yardımcı malzemeleri/ kimyasalları gıda ile temas eden malzemelerdir ve riskleri açısından hammadde gibi değerlendirilmelidir.

g. Uygun Olmayan Aracın İadesi

Araç taşıma koşulları, aracın fiziksel durumu, malzeme analiz sonuçları ve araç uygunluk belgeleri ya da araç üzerinde yapılan kalite kontrol sonuçları uygun olmayan malzemeler reddedilerek, tedarikçisine gönderilmek üzere araç iadesi yapılır. Bu aşamada malzemenin sistem üzerinden depo girişi yapılır ve kalite kontrol sorumlusu tarafından ret kararı sisteme işlenir.



h. Uygun Olan Malzemelerin Depoya Alınması

Araç taşıma koşulları ve malzeme ön kontrolü uygun olan hammadde/ambalaj malzemeleri depoya boşaltılabilir. Bu esnada malzemelerin zarar görmeden boşaltılması önemlidir.

Depoya alınacak paletler temiz ve sağlam olmalı, riske dayalı olarak gerekli durumlarda malzeme ile palet arasında seperatör kullanılmalıdır.

2. BÖLÜM

**GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI**

Tüm malzemeleri, spesifikasyonunda belirlenen depolama koşullarına uygun olarak depolamak gerekir. Bu nedenle depo alanında gerekli ise farklı sıcaklık / nem değerlerinde alanlar olmalı ve bu alanların sıcaklık / nem kayıtları düzenli tutulmalıdır.

Her malzeme ile ilgili uygun depolama koşulları spesifikasyonlarla yayınlanmakta olup; güncel bilginin her zaman depo çalışanlarına ulaştırılması sağlanmalıdır.

Malzemelerin araçtan depoya alımı esnasında ambalajı zarar gören (patlayan, yırtılan, dökülen), fiziksel olarak hasarlanan (ambalaj malzemesi paletin devrilerek malzemelerin yırtılması vb.) ya da gıda güvenliği açısından risk teşkil eden bir duruma maruz kalan malzemeler (malzemenin ambalajının üzerine ayak ile basılması, yere düşmesi sebebiyle kontaminasyona maruz kalması vb.) var ise bu malzemeler hasarlı malzemeler olarak ayrı bir alanda depolanır. Gerekli incelemeler kalite kontrol sorumlusu tarafından yapılarak malzemeler hakkında nihai karar (kullanma, iade, gsf, imha) verilir.

Malzemeler depoya alındıktan sonra, fabrikanın kullandığı sistem üzerinden girişi yapılır. Bu esnada irsaliye ve analiz sertifikası ile miktar, üretici adı, üretim / son kullanma tarihi kıyaslanarak malzemenin kaydı oluşturulur. Bu aşamada malzemelerin son kullanma tarihlerinin sisteme doğru girilmesi ve malzemeye ait parti numarasını kaybetmeyecek şekilde parti numarasının oluşturulması çok önemlidir.

Sistem girişi yapılan malzemelere her iş biriminin kendi talimatlarında belirtildiği şekilde etiketleme yapılır. Genellikle etiket üzerinde malzemenin adı, kısa kodu, sistem kodu, miktarı, sistemin verdiği parti numarası, son kullanma tarihi, alerjen bilgisi gibi bilgiler yer alır.

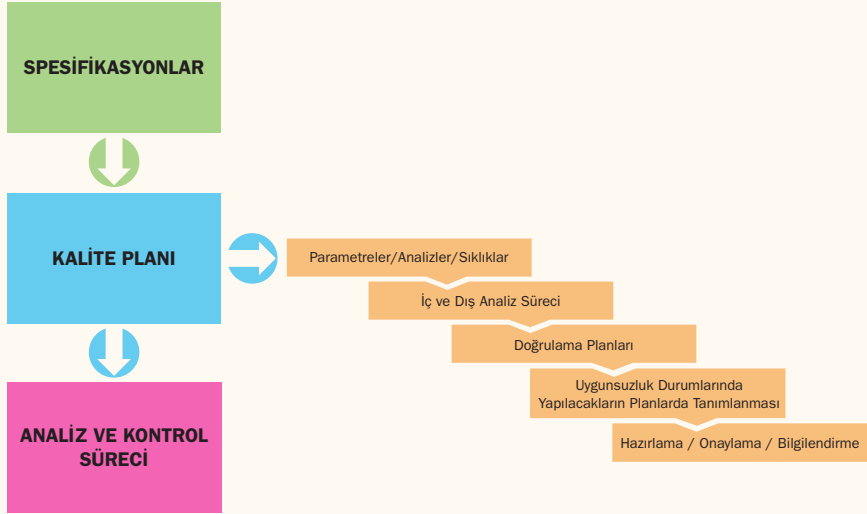
Kalite kontrol süreci devam eden malzemeler, depodaki diğer malzemelerden ayrı depolanmalı ve karışmayı engelleyecek önlemler alınmalıdır.

Spesifikasyonlara uygun olmayan bir malzeme kesinlikle kullanılmamalıdır. Bu nedenle kalite kontrol analizleri devam eden ve sistemsel onayı tamamlanmamış malzemeler üretime verilmez. Onayı verilmemiş bir malzemenin takibi ve üretime verilmemesi sorumluluğu depo yetkililerindedir.



2. 2. HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİ KONTROLÜ

a. Hammadde ve Ambalaj Malzemelerinin Kalite Standartları



i. Spesifikasyonlar

Hammadde ve ambalaj malzemelerinin kalite kontrolü, yayınlanan spesifikasyonlar doğrultusunda yapılır. Spesifikasyonlarda belirtilen limitlere uygun olan malzemeler kabul edilir ve üretimde kullanılır. Spesifikasyonlarda belirtilen kabul (yeşil) limitler ile malzeme onayı verilirken, ret (kırmızı) limitlerle de malzeme reddedilir.

Tarımsal malzemeler başta olmak üzere bazı malzemelerde spesifikasyonlarda “sarı” limitler veya ikinci kalite, B kalite gibi tanımlamalar yapılabilir. Bu malzemelerde analiz sonuçları ilgili limitlere göre değerlendirilir ve nefaset, iskonto vb. kesinti uygulamaları yapılır.

Hammadde ve ambalaj malzemelerinde spesifikasyonlarda belirtilen görsel ve duyuşal kontrollerde referans gerektiren durumlar için şahit numuneler saklanır. Örneğin; ambalaj malzemelerinde renk ve görsel kontroller için baskı uzmanı tarafından imzalanmış şahit numuneler ambalaj malzemesi gelmeden önce satın alma tarafından temin edilir ve kalite birimine teslim edilir. Baharat, aroma, katkı gibi hammaddeler için de gereken durumlarda Ar-Ge ekibi tarafından şahit numunelerin girdi kalite sorumlularına verilmesi ve duyuşal kontrol yapan kişilerin de Ar-Ge ekibi tarafından ilgili hammaddeler için eğitilmesi gereklidir. Üretim sırasında bir kalite problemi yaşanması durumunda yeniden analiz yapılabilmesi için fındık püresi, pişirilmeden kullanılan soslar gibi problem yaşanabilecek riskli görülen hammaddelerden bir miktar şahit numune alınarak uygun muhafaza şartlarında saklanmalıdır.

ii. Kalite Planları

Girdi kalite kontrollerinin tüm hammadde ve ambalaj malzemelerini kapsayacak şekilde, herhangi bir özelliğın atlanmadan yapılabilmesi için, her malzeme için kalite planları oluşturulur. Kalite planları malzemeler için uygulanacak kontrol ve analiz yöntemlerine de ışık tutarak kolaylık sağlar. Kalite planları, yayınlanan spesifikasyonlara uygun olarak hazırlanmalıdır. Spesifikasyonlarda herhangi bir revizyon olduğunda, kalite planlarında da gözden geçirme ve gerekli revizyonlar yapılmalıdır.

Kalite planları oluşturulurken spesifikasyonda tanımlanan kriterler; kritik özellikler, tedarikçi ve malzeme risk düzeyi ve analiz yeterlilikleri birlikte değerlendirilmektedir.

Kalite planlarının oluşturulması ve revize edilmesi Kalite Sağlama Müdürü sorumluluğunda olup Bölge Güvenlik & Kalite Liderinin onayı ile yayınlanır.

ii1. Parametreler / analizler / sıklıkların belirlenmesi

Kalite planları, her malzeme için ayrı ayrı ya da özellikleri aynı olan malzemeler için gruplandırarak yazılabilir. Önemli olan, malzemelerde kontrol edilecek özelliklerin nasıl kontrol edileceğı, yapılacak analizler ve ne kadar sıklıkta yapılacağının net bir şekilde belirtilmiş olmasıdır.



Herhangi bir malzemenin kritik olarak belirlenen özellikleri; ürün kalitesinde önem taşıyan, gıda güvenliği ve bulaşma riski oluşturan özellikleri olup, bunlar öncelikli olarak değerlendirilmesi gereken özelliklerdir. Tedarikçinin risk seviyesi; malzeme taşıma koşullarının kritik özelliklere etkisi değerlendirilerek analizler planlanmalıdır. Örneğin; stratejik olarak işbirliği içinde olduğumuz ve kalite sistemleri performansı yüksek olan bir tedarikçiden aldığımız hammaddede, analiz sertifikası verileri yeterli olarak değerlendirilir ve yıl içinde belli aralıklarla doğrulama yapılabilir. Benzer bir hammadde kalite performansı daha düşük bir tedarikçiden alındığında ise her girdide analiz yapılma gereği bulunabilir.

Herhangi bir analiz sonucunda standart dışı değer bulunması durumunda, girdi kontrol sıklıkları arttırılacak şekilde önlem alınmalıdır. Problemin bir daha tekrar etmediğinin doğrulanmasının ardından, standart uygulanan analiz süreçlerine dönülmesi gerekir.

İi2. İç analiz ve dış analiz süreci

Kalite planları, her iş biriminin kendi laboratuvar şartlarına göre, laboratuvarında kontrolü yapılacak iç analizleri ve dış laboratuvarında yapılması gerekli dış analizleri de içermelidir. Tüm bu analizlerin periyotları kalite planlarında net bir şekilde tanımlanmalıdır.

Fabrikalar, ilgili malzemeleri için dış laboratuvarında yapılması gerekli olan analizlerini, kendileri yaptırabileceği gibi tedarikçilerinden de isteyebilir. Tedarikçi tarafından yaptırılması gereken analizlerin, tedarikçilerle paylaşılması ve uygulamanın yaptırılmasından satın alma yetkilileri sorumludur.

İi3. Doğrulama planları

Riski düşük olduğu belirlenen malzemeler veya kriterler için risk bazlı belirlenen sıklıklarda doğrulama analizleri yapılır.

Malzemeler için belirlenen tüm kritik özellikler tedarikçi tarafından ölçülmeli ve sonuçları hazırlanan analiz sertifikasında belirtilmelidir. Girdi kontrolde de sertifika değerleri esas alınarak kabul yapılmalıdır.

Malzemelerin tanımlanması için gereken özelliklerin yanı sıra, yasal gereklilikleri içeren kriterlerin de takibi doğrulama analizleri ile yapılabilir. Yukarıda belirtilen koşullarla girdi kontrolü doğrulama analizleri ile sürdürülen malzemelerde, herhangi bir problem tespit edilmesi durumunda, belirlenen süre boyunca %100 (her gelen partide) analiz ile girdi kontrol yapılacağı gibi, tedarikçisine satın alma ile belirlenen cezai işlem uygulaması da yapılmalıdır.

İi4. Uygunsuzluk durumlarında yapılacakların planlarda tanımlanması

Uygunsuz bir sonuç ile karşılaşılması halinde; kalite birimi satın alma yetkililerine problemi bildirir, satın alma yetkilileri tedarikçiye limit dışı sonuçlar ile ilgili bilgi verir. Uygunsuzluğun düzeltilmesini talep eder ve cezai şart uygulanır. Malzemenin, birbirini takip eden birkaç partisinde detaylı kalite kontrolü yapılarak uygunsuzluğun giderilip giderilmediği kontrol edilir. Herhangi bir limit dışı durum yaşanmaması halinde, tekrar ilgili malzeme için doğrulama planlarına göre analizler yapılmaya başlanır.

İi5. Hazırlama, onaylama, bilgilendirme, yayınlama ve gözden geçirme

Hammadde ve ambalaj malzemeleri ile ilgili spesifikasyonların yayınlanmasından sonra kalite planları, kalite ekibi tarafından hazırlanır. Gerekli durumlarda kalite planlarında yer alan analizler ve sıklıkları, kontrol edilecek özellikler ve analiz süreleri ile ilgili bilgiler kalite sorumlusu tarafından depo, üretim, planlama birimlerine verilir.

Kalite planları en az yılda bir kere gözden geçirilmelidir. Yıllık kabul-ret oranları; malzeme kaynaklı problemler, tedarikçi kalite sistemleri performans sonuçları, yeni ürün, spesifikasyon revizyonları, alt yapı ve kaynak değişiklikleri kalite sağlama müdürü tarafından değerlendirilerek kalite planlarında gerekli değişiklikler yapılır.



b. Analiz ve Kontrol Süreci

i. Numune alma

Her fabrikanın kullandığı hammadde ve ambalaj malzemeleri farklı özelliklerdedir. Bu nedenle de hammadde ve ambalaj malzemelerinde numune alma metotları tanımlanmalıdır. Malzemelerin parti büyüklüğüne göre alınacak numune miktarları, paçal yapılacak ise ne kadarlık kısmı içerecek şekilde paçal numune yapılacağı, numunelendirme yerleri (paletin başı-ortası vb.) fabrikalarda yayınlanacak numune alma talimatlarında belirtilmelidir.

Bu talimatlarda;

- Malzemelere ve yapılacak analizlere göre numune alma yöntemleri
- Mikrobiyoloji analizi yapılacak ise numune alınırken bulaşmayı engellemek için uygulanacak işlemler
- Fiziksel-kimyasal analizler için özel durumlar var ise (çuvalın dibinden direkt numune alınmamalı, sevkiyat aracının üst kısmında yer alan malzemelerden de numune alınmalı gibi) onları da içerecek yöntemler
- Tekrar analiz gereken durumlar için, neler yapılması gerektiği, nasıl ve ne kadar miktarlarda tekrar numune alınması gereklilikleri yer almalıdır.



İ1. Hammadde ve ambalaj malzemelerinin korunması

Hammadde ve ambalaj malzemelerinin numune alınan bölümleri uygun bir şekilde numune alma işleminden sonra kapatılmalıdır. Bunun için ambalajın üzerine 'Numune Alınmıştır' veya benzer etiketler kullanılabilir.

İ2. Tanımlama

Numuneler uygun bir şekilde alındıktan sonra, numune ambalajının üzerine tanımlama etiketleri yapıştırılarak, laboratuvara teslim edilmelidir. Bu etiketlerde numune alınan malzemenin adı (varsa ERP kodu), kısa kodu, parti numarası, miktarı, malzemenin geliş tarihi, üretim/son kullanma tarihi gibi bilgiler yer almalıdır.

İ3. Numunenin uygun koşullarda laboratuvara teslim edilmesi

Araçlardan ya da malzeme depolarından numuneler alındıktan sonra laboratuvara teslim aşaması da önemlidir. Soğuk zincirin kırılması, ezilme, kırılma gibi durumlardan etkilenecek malzemeler olabilir. Bu gibi durumlarda ilgili malzeme için gerekli koşullar sağlanarak, numune laboratuvara teslim edilir.

ii. Yerinde kontroller

Bazı malzemelerde (tarımsal, ithal vb.), malzemeler depoya gelmeden önce yerinde ön kontroller yapılabilir. Bu sayede sezonsal bir ürünün hangi koşullarda olduğu ya da tedarikçi değiştirilmesi gerekliliği ile ilgili ön bilgiye de ulaşılmış olunur. Uygunsuz olan malzemelerin depolara alınmadan önce yerinde ret işlemi uygulanması da sağlanır.

ii1. İthal malzeme kontrolü

İthal edilen bazı malzemelerin yerinde ya da yasallaştırılmadan önce gemide veya gümrük depoda yapılan kontrolleri malzemeler hakkında karar verilmesini sağlar.

İş birimi, tedarik zinciri ile birlikte ve şirket çıkarlarının korunmasına yönelik olarak belirlenen kontrol yöntemlerini, kalite planlarında tanımlar ve uygular.

ii2. Agronomik hammaddelerde yapılan erken kontroller

Agronomik hammaddeler için ziraat mühendisleri ve görevlendirilen yetkililer tarafından çeşitli kontroller yapılarak, hammaddelerin tohumdan hasat dönemine kadar uygun koşullarda yetişmesi sağlanır. Bu hammaddeler için yapılan tüm kontroller aşağıdaki gibi detayları içerir.

- Ekim programı
- Belirlenen ekim programına göre tohumun verilmesi
- Dikim çıkış kontrolü
- Gelişim kontrolü
- Sulama kontrolü
- Gübrenin çiftçiye verilmesi ve takibi
- Olgunluk kontrolüne göre hasat programının hazırlanması



Sözleşmeli tarım uygulamalarında ürünün tohumdan hasat dönemine kadarki aşamasında kalitesi ile ilgili kontroller de yapılmalı, problem tespit edilmesi durumunda hasat dönemini beklemeden gereken önlemler alınmalıdır.

iii. Analiz sertifikası kontrolü

Malzemeler depoya ilk geldiğinde depo sorumlusu / kalite sorumlusu tarafından, malzemenin tedarikçi analiz sertifikası olup olmadığı kontrol edilir. Akabinde sertifikada yer alan parametrelerin spesifikasyonlara uygunluğu, analiz sonuçlarının yeşil değerler içerisinde yer alıp almadığı ve diğer önemli olan;

- Malzeme adı ya da malzemeyi tarif edecek spesifik bir ifade
- Üretim tarihi / Son kullanma tarihi
- Parti / seri / lot numarası
- Net ağırlığı

Bilgileri girdi kalite bölümü tarafından da kontrol edilerek, malzemenin analize alınma süreci başlatılır.

iv. Analizler

Tedarikçi analiz sertifikası kontrolü sonucunda, herhangi bir problemi olmayan malzemeler için, kalite planlarına göre yapılması gerekli olan analizler başlatılarak sonuçları beklenir. Girdi kontrolde kalite planlarına göre her sevkiyatta yapılması tanımlanan analizler yapıp, sonuçlar değerlendirilene kadar malzeme onayı yapılmaz.

iv1. İç analizler

Fabrikalarımızın laboratuvarlarında yapılması planlanan analizlerdir. Bu analizler kalite planlarında iç analizler olarak analiz parametreleri ve sıklıkları ile birlikte belirtilir. Hammadde ve ambalaj malzemesinin numunesi alındıktan sonra, numuneler laboratuvara teslim edilerek analiz süreci başlatılır. Analiz sonuçları tamamlanmadan malzeme kabul edilemez.

İv2. Dış analizler

Fabrikalarımızın kalite planlarında yer alan ve belirli aralıklarla yapılması gerekli olan ancak laboratuvarlarımızda yapılmayan analizler, akredite bir dış kuruluşa yaptırılır. Bu analizler için;

- Fabrikalar numunelerini kendileri temin ederek dış laboratuvara gönderebilir,
- Tedarikçilerinin yapması gereken zorunlu analizler grubunda belirtilerek tedarikçi adına fabrikanın belirlediği dış laboratuvara gönderebilir,
- Söz konusu analizler tedarikçiye yaptırılarak sonuçları paylaşması istenebilir.

Bu kapsamda hangi metodun kullanılacağı kalite planlarında ve / veya dış laboratuvar analiz planlarında tanımlanmalıdır.

İv3. Analiz metotları

Hammadde ve ambalaj malzemeleri için kalite planlarında yapılması ön görülen analizlerde uluslararası metotlar kullanılmalıdır. Kullanılan metotlar tedarikçiler ile de karşılıklı kontrol edilerek analiz sonuçlarında paralellik sağlamak için ortaklaştırılabilir.

İv4. Teyit analizi

Laboratuvar yapılan analizlerin sonuçlarında limit dışı bir durum olması halinde; personel uygulaması, cihaz hatası gibi sebeplerden oluşabilecek bir hata olup olmadığının teyidi için analizler tekrarlanabilir.

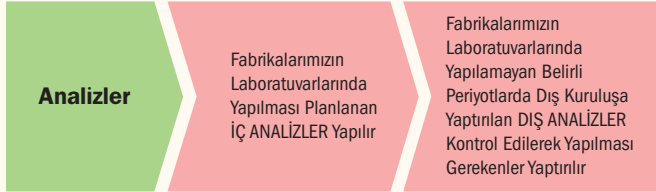
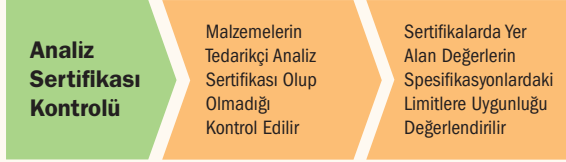
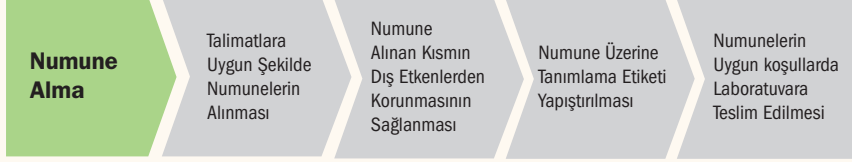
Aynı zamanda hızlı yöntemlerle yapılan analizler için, aynı analizlerin uzun yöntemleri ile belirli periyotlarda teyit analizleri yapılmalıdır.

Laboratuvar cihazları, kimyasalları ve personel uygulamalarının doğruluğundan emin olmak için yıllık doğrulama planları oluşturulmalı ve belirlenen analiz metotları için aynı numunede hem fabrika hem de akredite bir dış laboratuvarda çalıştırılarak sonuçlar kıyaslanmalıdır.



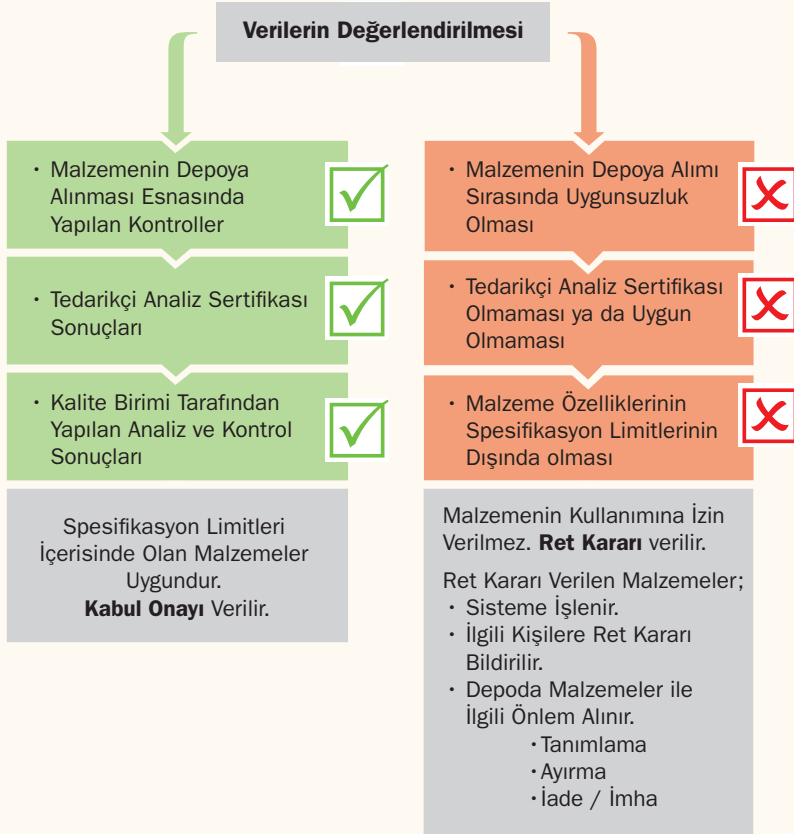
GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI

Hammadde ve Ambalaj Malzemelerinin Girdi Kontrol Süreci:



2. 3. HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMESİ ONAYI

Malzemelerin, araç uygunluğu ve ön fiziksel kontrolleri, tedarikçi analiz sertifikası kontrolleri ve kalite planları doğrultusunda laboratuvar analiz sonuçları, spesifikasyonlarda belirtilen limitler ile karşılaştırılarak değerlendirilir.



a. Kabul Onayı Verilmesi

Malzemenin depoya alınması esnasında yapılan kontroller, tedarikçi analiz sertifikası sonuçları ve kalite bölümü tarafından yapılan analiz ve kontrol sonuçları spesifikasyon limitleri içerisinde olan malzemeler uygun olarak değerlendirilir ve ‘kabul’ onayı verilir.

i. Sorumluluklar

Malzemelerle ilgili tüm kontrol sonuçlarının değerlendirilerek spesifikasyon limitleri ile karşılaştırması, nihai kullanım onayının verilmesi Girdi Kalite Sorumlusu/ Laborantı/ Formeni tarafından yürütülmekte olup; nihai onay yetkisi Kalite Sağlama Müdürüne aittir.

ii. Sisteme tanımlanması

Malzeme ile ilgili kabul kararı verilmesinden sonra, fabrikada kullanılan sistem üzerinde kontrol sonuçları, girdi kalite sorumlusu/laborantı/formeni tarafından girilerek malzeme için kullanım kararı ‘kabul’ olarak onaylanır ve onay sürecinin tamamlanmasından sonra depo sorumlusu da bu kararı sistem üzerinden görür.

iii. Depoda yapılacak uygulamalar

Kalite sorumlusu, malzeme ile ilgili kabul onayını verdikten sonra, depo sorumlusu sistem üzerinden verilen onayı görür ve ilgili malzemenin onaylanan malzeme olarak depoda ayrımını sağlar. Bunun için malzeme paletlerinin üzerine ‘Kabul’ etiketi yapıştırılabilir ya da fiziksel olarak ayrımını sağlayabilir. Böylece kullanım onayı verilen malzemeler, onay bekleyen diğer malzemelerden ayrılır ve kullanım için üretime teslim edilen malzemelerin de onaysız gitmesi engellenir.

b. Ret Kararı

Malzeme ile ilgili yapılan tüm kontroller neticesinde aşağıda belirtilen uygunsuz durumlardan birinin yaşanması halinde malzeme için ‘ret’ kararı verilir.

2. BÖLÜM

**GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI**

- Malzemenin depoya alım sürecinde bir uygunsuzluk yaşanması (sevkiyat aracı, araç uygunluk belgesi, parti numarası uygunsuzluğu, malzemelerin uygunsuz yüklenmesi vb.)
- Tedarikçi analiz sertifikasının olmaması ya da uygun olmaması (eksik bilgi ya da spesifikasyona uygunsuzluk durumu)
- Malzeme özelliklerinin spesifikasyonlarda tanımlanan limitlerin dışında olması

i. Spesifikasyonlara uygun olmama durumu

Malzemelerle ilgili yapılan tüm kontrollerin sonucunda spesifikasyonlarda belirtilen limitlere uygun olmayan bir özelliğin olması halinde, malzeme kullanımına izin verilmez. Tedarik edilen tüm malzemelerde spesifikasyonlara uyumluluk temel aranan şarttır.

ii. Sorumluluklar

Malzemelerle ilgili tüm kontrol sonuçlarının değerlendirilmesi sonucunda uygunsuz bir durum olması halinde; nihai ret kararı Kalite Sağlama Müdürü'nün kararı ile verilir. Ret kararı verilen malzemelerin ilgili kişilere bilgilendirme yapılması sorumluluğu girdi kalite sorumlusu/mühendisi/şefi ne aittir.

iii. Sisteme tanımlanması

Malzeme ile ilgili ret kararı verilmesinden sonra, fabrikada kullanılan sistem üzerinden kontrol sonuçları girdi kalite sorumlusu/laborantı/formeni tarafından girilerek malzeme için kullanım kararı 'ret' olarak seçilir ve malzeme için onay süreci olumsuz olarak sonuçlandırılır. Depo sorumlusu ret kararını yine sistem üzerinden görür ve malzeme ile ilgili gerekli işlemleri başlatır.

iv. İletişim / bilgilendirme

Girdi kalite sorumlusu/mühendisi/şefi reddedilen malzemenin kararını, tedarikçisine bildirilmek üzere DÖF ya da ERP de kullanılan bildirim sistemi ile ilgili satın alma yetkilisine iletir. Aynı zamanda üretim devamlılığının sıkıntıya girmemesi için, malzemenin ret olduğu bilgisini içeren e-postayla satın alma ve lojistik birimlerinin yanı sıra planlama ve üretim birimlerini de bilgilendirir.



v. Depoda yapılacaklar

Depo sorumlusu, malzemelerle ilgili sonuçları sistem üzerinden takip eder ve ret kararı verilen malzemelerle ilgili gerekli işlemleri başlatır.

v1. Tanımlama:

Ret kararı verilen malzemelerin, onaylı ya da onay bekleyen malzemelerden ayrılması için depo sorumlusu tarafından malzemelere etiketleme yapılarak, malzemelerin ret olduğunun anlaşılır hale gelmesi sağlanır.

v2. Ayırma:

Depo sorumluları tarafından ret olan malzemelere etiketleme yapıldıktan sonra, malzemeler depodaki karantina bölgesine alınır ya da kırmızı şerit ile çevrelenerek uygun olan malzemelerden fiziksel olarak ayrılması sağlanır.

v3. İade / imha:

Ret olan malzemelerin tedarikçisi ile olan anlaşmasına (marka logolu ambalaj malzemeleri imha edilir ya da preslenerek – delinerek kullanılmayacak hale getirildikten sonra iade edilir, hızlı bozulacak ürünler imha edilir, logosuz veya bozulmayacak ürünler iade edilir gibi) bağlı olarak, satın alma yetkilisi aracılığı ile tedarikçiye yapılan bilgilendirme sonrasında ya iade edilir ya da imhası için gerekli süreç lojistik birimi tarafından başlatılır.

vi. Üretimin devamlılığı

Herhangi bir malzeme ret olduğunda üretim devamlılığının sağlanması için planlama, üretim, satın alma, lojistik, kalite ve Ar-Ge ekipleri bir araya gelerek aksiyon planı oluştururlar. Üretim devamlılığının aksamaması için özellikle kritik olan hammadde ve ambalaj malzemeleri için emniyet stoğu bulundurulmalıdır.

vi1. Malzeme reddi durumunda üretimin durması

Hammadde ya da ambalaj malzemesinin uygunsuz olması durumunda malzemenin reddedilmesiyle; üretimin durması söz konusu ise üretimin

2. BÖLÜM

**GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI**

devamlılığının sağlanması için çeşitli alternatifler çalışılır.

Bunlar;

- Alternatif tedarikçiden malzeme alımı,
- Üretim planının değiştirilmesi,
- Onaylı alternatif farklı bir malzeme ile çalışılabilme gibi ihtimaller olabilir.

vi2. Malzeme riskinin değerlendirilmesi

Üretim devamlılığında, ret olan malzemenin kullanılmasının değerlendirilmesi için kalite, üretim ve Ar-Ge ekipleri bir araya gelerek risk değerlendirmesi yapar. Malzemenin ret olmasına neden olan özelliğin ürün kalitesine nasıl bir etkisi olacağı değerlendirilir. lir.

vi3. Üretimde elden geçirme

Ret olan malzeme ile ilgili yapılan risk değerlendirmesi sonucunda; üretim aşamasında problemin bertaraf edilmesine yönelik çalışma yapılması mümkünse, üretimde yapılacak iyileştirme ile ilgili problemin boyutuna göre nasıl ve ne şekilde bir çözüm uygulanacağına karar verilir (Ambalaj malzemesinin problemlili kısımlarının ayıklanması, eleme, elleçleme, problemin bertaraf edilmesi için hammaddeye uygulanacak ekstra bir proses oluşturulması vb.).

vi4. Şartlı Kabul

Ret olan malzemelerin üretimde kullanılabilirliği ile ilgili zorunlu hallerde, malzemenin geçici kullanım olasılığı Ar-Ge, kalite ve üretim ekipleri ile değerlendirilir ve uygunsuzluk yönetimi onay formu işletilir. Malzeme ile ilgili değerlendirme uygunsuzluk yönetimi bölümünde anlatıldığı gibi yapılır. İlgili malzemenin kullanımı için; kök neden analizi, risk değerlendirme, tedbirler/düzeltilici faaliyetler ve önleyici faaliyetler belirlendikten sonra, uygunsuzluk yönetimi onay formundaki onay silsilesindeki onaylar alınır. Formda tarif edilen standart dışı hammadde/ambalaj malzemesinin kullanılabilmesi, onayların alınması ve formun tamamlanması sonrasında gerçekleştirilmelidir.



vi5. Nefaset Kesintisi

Uygunsuzluk yönetimi ile kabul edilen malzemeler için gerekli görüldüğü durumlarda nefaset kesintisi uygulaması yapılabilir. Amaç; tedarikçinin ciddi biçimde uyarılarak bir sonraki partinin standartlar içinde gelmesini ve şirketin yaşayacağı maddi zararın tedarikçiye yansıtılmasının sağlanmasıdır. Bu işlem uygunsuzluk formu üzerinde ilgili departmanlarca belirlenen nefaset oranının, satınalma tarafından hammaddenin faturası üzerinden nefaset kesintisi yapılması ile gerçekleştirilir. (Örneğin; Birim malzeme ağırlığı, standart dışı ağır gelen bir ambalaj malzemesinde, maddi kayıp yaşanacağı için tedarikçiye ödemede kesinti yapılması).

Şartlı kabulde nefaset kesintisi gerektiğinde aşağıdaki örnekte verildiği şekilde SAP den onay verilir.

1. Ekranda qa32 sayfası açılır.

İzleme	Kontrol partisi	Parti	Malzeme	Kontrol nesnesi kısa metni	İşyeri	UY	Kontr.tü.	Parti mkt	TÖB	Böl.Termini
	10000485910	0000271362	1000124	E.55		0271	01	125,000	KG	16.11.2009
	10000486166	0000271520	10001288	H.21		0271		16,140,000	KG	16.11.2009
	10000485848	0000271358	10001389	M.01		0271		40,000	KG	16.11.2009
	10000485847	0000271357	10001390	M.02		0271		200,000	KG	16.11.2009
	10000485527	0000271201	10002501	KURU MAYDANOZ		0271		280,000	KG	16.11.2009
	10000486184	0000271532	10002503	KRISPI BAHAARAT AROMASI		0271		348,500	KG	16.11.2009
	10000486185	0000271533	10002505	BAHAARAT KARIŞIMI (MEKSİKA ACILI)		0271		350,000	KG	16.11.2009
	10000486156	0000271514	10005061	J.88		0271		10,331,000	KG	16.11.2009
	10000486186	0000271534	10005073	E.63		0271		500,000	KG	16.11.2009
	10000485528	0000271202	10005091	F.118		0271		250,000	KG	16.11.2009
	10000485778	0000271323	40003115	118.FINDIKLI OPP		0271		882,000	KG	16.11.2009
	10000486008	0000271434	40007093	PP.38x100.ÜLKER BASKILI BANT		0271		480,000	M	16.11.2009
	10000486009	0000271435	40007094	PP.38x600.ÜLKER BASKILI BANT		0271		1,056,000	M	16.11.2009
	10000486198	0000271551	40012333	SHRINK NAYLON (520 MM.)		0271		1,225,720	KG	16.11.2009
	10000486033	0000271460	40012337	NAYLON BRANDA GREY FAF		0271		290,300	KG	16.11.2009
	10000486004	0000271432	40012361	114-7.ÖTİBOR ABD KÖLİ		0271		40	ADT	16.11.2009
	10000485779	0000271324	40012380	152-3 KRISPI PEYNİRLİ OPP		0271		816,000	KG	16.11.2009
	10000485780	0000271325	40012400	152-2 KRISPI BAHAARATLI OPP		0271		1,134,850	KG	16.11.2009
	10000486197	0000271549	40012419	174.SUSAMLI ÇUBUK KÖLİ		0271		7,890	ADT	16.11.2009
	10000485347	9818100005	T0508000	(R.02) - BESLER E.YAĞI		0271		11,940,000	KG	17.11.2009
	10000486349	9818100001	T0508006	(R.02) - BESLER E.YAĞI		0271		6,200,000	KG	17.11.2009
	10000485477	0000271176	MA0666	HALLEY KAPLAMA KOKOLIN HAMURU		0271		2,550,000	KG	16.11.2009
	10000486355	0000271646	40012395	152-3 KRISPI PEYNİRLİ KÖLİ		0271		9,000	ADT	17.11.2009
	10000486357	0000271648	40012401	153.BAHAARATLI ÇUBUK KÖLİ		0271		7,150	ADT	17.11.2009
	10000486356	0000271647	40012403	152-2 KRISPI BAHAARATLI KÖLİ		0271		10,375	ADT	17.11.2009
	80000884519	0000268238	40003119	118.FINDIKLI KÖLİ PYS		0271	930	600	ADT	03.11.2009
	80000884922	0000269808	40003505	175-1 ÇUBUK KRAKER OPP		0271		25,000	KG	13.11.2009

2. Kullanım kararı verilecek malzeme satır başından seçilir ve **kullanım kararı** butonuna tıklanır.

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI

3. Aşağıdaki görüntü ekrana gelir ve burada **kullanım kararı kodu** seçilir.

Kullanım kararı girişi: Karakteristiklere genel bakış

Nefaset Oranı: 10000486097
Malzeme: T0509000 (B 02) - BESLER B YAĞI
Parti: 9B06100001 I107
Sistem durumu: ONAY ÖZEL MCTK Kinc. dnm.
Bitiş tarihi: 18.11.2009 Tüm karakteristikler tamamlanmadı

Hata Karakteristikler Kontrol partisi stoğu

Kr	D	Ko	Açıklık	Hata sınıfı	Veriler	Sonuç	Kontrol karakteristiği	Isk	Iskart	D	Değerler	İşle	Kon	Kontrol miktarı	Ör	Veri kaynağı
			Ana ka		UYGUNMU		TAT VE KOKU (kendine ha)	0	1	Değerler	0010 10	18.700,000	KG			
			Ana ka		UYGUNMU		SON KULLANMA TARİHİ	0	1	Değerler	0010 20	18.700,000	KG			
			Ana ka		UYGUNMU		AMB. SEVK VE DEP. KOŞU	0	1	Değerler	0010 30	18.700,000	KG			
			Ana ka		UYGUNMU		RENK	0	1	Değerler	0010 40	18.700,000	KG			
			Ana ka		UYGUNMU		GÖRÜNÜŞ	0	1	Değerler	0010 50	18.700,000	KG			
			Ana ka		36.0 - 40.0 °C		ERİME NOKTASI(1 DEFAHA)	0	1	Değerler	0010 60	18.700,000	KG			
			Ana ka		0		PEROKSİT (1 DEFAHAFT)	0	1	Değerler	0010 70	18.700,000	KG			
			Ana ka		10 %		FFA (1 DEFAHAFT)	0	1	Değerler	0010 80	18.700,000	KG			

Kullanım kararı

Kısm. kr. kodu: 0 Son kullanım tr: 13.11.2009 Batch durumu: [Seç]

Kalite puanı: 0 kullanım kararı kodundan

Sonraki işlem

URP (1) 500 ERP/PROD INS

Başlat

4. Aşağıdaki görüntü ekrana gelir.

Kullanım kararı girişi: Karakteristiklere genel bakış

Nefaset Oranı: 10000486097
Malzeme: T0509000 (B 02) - BESLER B YAĞI
Parti: 9B06100001 I107
Sistem durumu: ONAY ÖZEL MCTK Kinc. dnm.
Bitiş tarihi: 18.11.2009 Tüm karakteristikler tamamlanmadı

Hata Karakteristikler Kontrol partisi stoğu

Kullanım kararı için kullanım kararı

Karar

- ✓ K Kabul
- ✓ ISK Nefasetli Şartlı Kabul
- ✗ R-T Ret Tedarikçi Kaynaklı
- ✗ R-U Ret Ülker Kaynaklı
- ✓ SK-T Şartlı Kabul Tedarikçi Kaynaklı
- ✓ SK-U Şartlı Kabul Ülker Kaynaklı

Seç

Kalite puanı: 0 kullanım kararı kodundan

Sonraki işlem

URP (1) 500 ERP/PROD INS

Başlat



GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN KABUL VE DEPOLANMASI

5. Onay durumu ne ise o seçilir. **Kontrol parti stoğu** malzeme onay durumuna göre doldurulur ve kaydedilir.

Kullanım kararı girişi: Stoklar

Nefaset Oranı: 10000487746

Malzeme: T0509000

Parti: 9B16100004 I107

Sistem durumu: ONAY ORBL MKTK

Bitiş tarihi: 21.11.2009

Kontrol parti stoğu

Önce kaydedilen	Kayde	Parti durumu	Belge...
Toplam	18.940,000	I107	Belge...
Tahditsize	0,000	I107	Belge...
Hurdaya	0,000	I107	Belge...
Örnekleme	0,000	I107	Belge...
Bloke stoka	0,000	I107	Belge...
Yeni malzemeye	0,000	I107	Belge...
Yedeklere	0,000	I107	Belge...
İade teslimatı	0,000	I107	Belge...
Diğer miktar	0,000	I107	Belge...

Kayde

6. Eğer malzemeye nefaset kesilecekse kaydetmeden önce **nefaset oranına** basılarak uygunsuzluk formunda belirlenen oran doğrultusunda yazılarak, kaydedilmelidir.

Kullanım kararı girişi: Karakteristiklere genel bakış

Nefaset Oranı: 10000487746

Malzeme: T0509000

Parti: 9B16100004 I107

Sistem durumu: ONAY ORBL MKTK

Bitiş tarihi: 21.11.2009

Kullanım kararı

Ko	D	Ko	Açıklama	Hata sınıfı	Veriler	Sonuç	Kontrol karakteristiği	Kes.	Hat.	İskart.	D	Değerler	İlg.	Kon	Kontrol miktar	Ör	Veri kaynağı
Ana kar.			UYGUNMU				TAT VE KOKU (kendine ha)	0	1	Değerler	0010	10	18.940,000	KG			
Ana kar.			UYGUNMU				SON KULLANMA TARİHİ	0	1	Değerler	0010	20	18.940,000	KG			
Ana kar.			UYGUNMU				AMB, SEVK VE DEP. KOŞU	0	1	Değerler	0010	30	18.940,000	KG			
Ana kar.			UYGUNMU				RENK	0	1	Değerler	0010	40	18.940,000	KG			
Ana kar.			UYGUNMU				GÖRÜNÜŞ	0	1	Değerler	0010	50	18.940,000	KG			
Ana kar.			38,0 ... 40,0 °C				ERİME NOKTASI(1 DEFAHA)	0	1	Değerler	0010	60	18.940,000	KG			
Ana kar.			0,50				PEROKSİT (1 DEFAHAFT)	0	1	Değerler	0010	70	18.940,000	KG			
Ana kar.			0,10 %				FFA (1 DEFAHAFT)	0	1	Değerler	0010	80	18.940,000	KG			

Kullanım kararı

Kısm. kr. kodu: NSK

Kalite puanı: 50

Sonrakı işlem

Son kullanım tr: 25.11.2009

Batch durumu...

NEFASETLİ ŞARTLI KABUL

kullanım kararı kodundan

2. 4. DEPOLAMA

a. Kalite ve Gıda Güvenliği Standartları

Hammadde ve ambalaj malzemesi depolarımız, kalite ve gıda güvenliği standartlarına uygun olarak tasarlanmalı ve malzemeler dışarıdan olabilecek her türlü bulaşmaya karşı korunmalıdır. Girdi malzemeler uygun bir şekilde depoya alınarak, kullanımına kadar kalite ve gıda güvenliği açısından onları riske atmadan üretime verilmelidir.

Hammadde ve ambalaj malzemelerinin depolama şartları da, malzemelerin spesifikasyonlarında belirtilen standartlara uygun olmalıdır. Bu nedenle yeni bir malzeme spesifikasyonu yayınladığında o malzeme için depoda mevcut olmayan bir sıcaklık ve nem değeri gerekliliği var ise bu koşullar sağlandıktan sonra malzeme alımına başlanmalıdır.

Malzeme depolarımızda uymamız gereken temel kalite ve gıda güvenliği standartları;

İç Alan Gereklilikleri:

- Tesisin zeminleri; yapısal bütünlüğü sağlamak, temizliği kolaylaştırmak kirlenmeyi önlemek, zararlı yuvası ve girişini ortadan kaldırmak için tasarlanmalı ve korunmalıdır.
- Kapılarda, zararlı girişine izin vermeyecek şekilde yalıtım olmalıdır. Kapılarda ve duvarlarda 0,5 cm den büyük delik /boşluk/açıklık olmamalıdır.
- Duvarlar, zemin, tavan ve kapılar; su geçirmeyen, silinebilir, zararlı canlıların yerleşmesine imkan vermeyen, pürüzsüz, çatlak olmayan, temizlik ve dezenfeksiyona uygun malzemeden yapılmalıdır. Kesişim noktaları ve köşeler temizliği kolaylaştırmak için, yuvarlatılmış/kemerli şekilde olmalıdır.
- Tüm pencere camlarında kırılmaya ve dağılmaya karşı önlem alınmış olmalıdır.
- Aydınlatmalarda, kırıldığında dağılmaya karşı önlem alınmış olmalıdır.





- Giderler, pest girişini ve istilasını elemine edecek, kontaminasyonu önleyecek, temizliği kolaylaştıracak ve yapısal bütünlük sağlayacak şekilde dizay edilmiş olmalıdır. Giderlerin bakımları periyodik olarak yapılmalıdır.
- Tüm fanlarda ve havalandırmalarda filtre kullanılmalıdır.
- Havalandırma için açık bırakılması gereken, kapı ve pencerelerde sineklik olmalıdır.
- Depolama alanının büyüklüğü ve yalıtımı, tüm yıl uygun sıcaklıkları sağlamaya elverişli olmalıdır.
- Depolarda sıcaklık ve gerekli ise nem ölçer cihazları bulundurulmalı, bilgiler sürekli olarak kaydedilmelidir.
- Hasarlı hammaddeler ve ambalaj malzemeleri için tanımlanmış ayrı alanlar bulunmalıdır.
- Temizlik ve bakım malzemeleri dahil tüm toksik kimyasallar, ekipman ve aletleri içeren ürün dışı malzemeler, ayrı bir alanda kilitli tutulmalıdır.
- Soğuk hava depolarına bağlı jeneratör bulunmalıdır.
- Soğuk hava depo alanı sıcaklığı gereken seviyelerde tutabilecek kapasitede olmalıdır ve uygun sıcaklıkların sağlanacağı şekilde çalıştırılmalıdır. Sıcaklık kayıt cihazları alarmlı olmalı ya da ürün güvenliği, yasallığı ve kalitesi için belirlenen sıcaklık limitleri dışına çıkmadan müdahale edilebilmesi için en az 4 saatte bir manuel sıcaklık kayıtları tutulmalıdır.
- Hammadde ve ambalaj malzemeleri, zeminle temas etmeyecek şekilde belirli bir yükseklikte ve rutubet geçirmeyen uygun malzeme üzerinde depolanmalıdır.
- Depolamada malzemelerin ambalaj ve etiketlerinin zarar görmesi önlenmeli, hammadde ve ambalajın özelliğine göre istif ve yığma yapılmalıdır.
- Depodaki yerleşim, FEFO (son kullanma tarihi önce olan ilk çıkar) talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilmelidir. Üretime malzemeler verilirken bu kural mutlaka uygulanmalıdır.
- Depodaki yerleşim, aynı zamanda alerjen yönetimine uygun olmalıdır. Mümkün olduğunca sıralar ve adreslemeler ayrı olmalıdır. Alerjen maddelerin etiketlenerek, birbirinden ve alerjen olmayan diğer malzemelerden de ayrı olacak şekilde depo yerleşimi yapılmalıdır.
- Tüm gıda maddelerinin güneşe direk maruz kalmasını önleyecek şekilde yerleşim belirlenmeli ve gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.
- Depo iç alanı, zararlı aktivitesini gözlemlemek amacıyla, paletler duvardan bir kişinin geçerek kontrol yapabileceği şekilde min 30 cm ideal olarak 50 cm uzaklıkta depolanmalıdır.

2. BÖLÜM

GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI

- Periyodik olarak pest kontrol çalışmaları yapıp kayıt altına alınmalıdır.
- Uzun süre bekleyen paletlerde malzemelerde (özellikle arge malzemeleri, az miktarda kullanılan malzemeler) pest aktivitesi kontrolü yapılmalıdır. Bunun için paletler aktararak, malzeme araları da kontrol edilmeli ve kontrollerin yapıldığına dair kayıtlar tutulmalıdır.
- Dört haftadan daha uzun süre depolanan tüm hassas hammaddeler (un, kuruyemiş vs.) düzenli aralıklarla pest aktivitesi için incelenmelidir.
- Cam ambalaj ve cam ambalajdaki ürünler için özel taşıma ve saklama prosedürleri uygulanmalıdır.
- Paletler temiz ve bakımlı durumda olmalıdır, kullanım için tesise getirilmeden önce kontaminasyon açısından kontrol edilmelidir.
- Risk durumuna göre paletle malzemelerin arasında separatörler kullanılmalıdır. Üst üste paletleme yapılması durumunda iki palet arasında da separetör kullanılmalıdır.
- Kısmen kullanılmış ve kalan kısmı kullanıma uygun malzemeler kontaminasyona karşı etkili şekilde korunmalı ve izlenebilirliğin sağlanabilmesi için ilgili depo alanına geri götürülmeden önce açıkça tanımlanmalı, etiketlenmelidir.
- Kullanımdan kalkmış paketlenme malzemeleri ayrı bir yerde depolanmalıdır ve kazayla kullanımlarının engellenmesi için sistemler oluşturulmalıdır.
- HACCP risk değerlendirmesi ile gerekli görülen hallerde, fiziksel, mikrobiyolojik, alerjen çapraz kontaminasyonu ya da koku yayma durumundan kaçınmak için hammaddeler (arge deneme malzemeleri dahil) depolama esnasında ayrılmalıdır.
- Alerjen malzemeler rafli sistemlerde alt rafta yer almalıdır.
- Malzemenin orijinal ambalajının değiştirilmesi gerektiği durumlarda (örneğin, vakumun bozulması, donmuş malzemenin çözülmesi, vb.), hammaddenin raf ömründe değişiklik yapılmalı ve malzeme tekrar yeniden doğru şekilde etiketlenmelidir.
- Dökme toz madde siloları ve dökme sıvı tankları gibi harici depolama üniteleri sadece yetkili personelin kısıtlı erişimine açık halde kilitlenmiş durumda tutulmalıdır.



Dış Alan Gereklilikleri:

- Depo alanına girişler, zararlı girişini engelleyecek şekilde planlanmalıdır. Dış alana açılan bina etrafında su birikintisi olması engellenmelidir. Sahadaki tüm su / kanalizasyon giderleri, kapaklı olmalıdır. Kanal temizliği için yeterli sayıda ve mesafede rögarlar konulmalıdır.
- Çöpler, depo dışında tutulmalı; atık malzeme depodan uzaklaştırılmalıdır.
- Sundurma altlarında ve bina çevresinde kuş yuvası bulunmamalıdır.
- Bahçe ve dış alandaki tüm bitkiler kontrol altında olmalıdır. Bina etrafındaki 1 metrelik alanda kontrolsüz ot veya bitki büyümesi olmamalıdır.
- Dış alanda gıda depolanmamalıdır. Dış alanda gıdaların kısa süreli bekletilmesi gerektiğinde paletlerin üzeri bulaşmayı engelleyecek şekilde kapatılmalı, gerekli önlemler alınmalıdır.

b. Uygunsuzluk Durumu

Malzeme depolarında herhangi bir sebepten dolayı (teknik arıza, dış ortamda yapılan bir çalışma vb.) uygun depolama koşulları sağlanamadığı durumlarda, uygunsuzluğun giderilmesi için depo sorumlusu mutlaka aksiyon almalıdır.

c. Raf Ömrü Takibi**i. Planlama**

Malzemelerin raf ömrü süresi düşünülerek, ürünlerimiz içerisinde taze şekilde kullanımlarının sağlanması ürün kalitemiz açısından son derece önemlidir. Malzemelerin uzun süre depolarımızda beklemesi; hem kalitemiz hem de depo alanı yönetimi açısından uygun değildir. Yüklü miktarda malzemenin depoya alınması; malzemelerin yerleşimi, FEFO nun uygulanamaması, pest kontrolün düzenli yapılamaması, karantina alanlarının ayrılamaması gibi birçok uygunsuzluğa sebep olur. Bu nedenle taze tüketime izin verecek şekilde, malzeme planlaması yapılmalıdır.

ii. Ürünlerin Kontrolü

Depoda stoklaması devam eden malzemelerin belirli periyotlarda raf ömürlerinin takibi ve kontrolü yapılır (ERP sistemi kullanılıyor ise, depo sorumlusu malzeme giriş aşamasında son kullanma tarihini girdiğinde sistemde otomatik olarak SKT'si yaklaşanlar takip edilir ve belirli bir sürenin altında son kullanma tarihi kalan malzemeler ERP sisteminde SKT depoya düşer).

Depo sorumluları tarafından yapılan raf ömrü takibi sonucunda; kullanımı olmayan malzemeler, kalan raf ömrü sürelerini de içerecek şekilde raporlanır. Bu raporlar kalite, Ar-Ge, satın alma ve planlama birimlerine yayınlanır.

Malzemelerin raf ömrü bitmeden kullanılabilirliği yok ise; son kullanma tarihi yaklaşan malzemenin firmaya iadesi, grup içi firmalara satılması, alternatif kullanım alanlarının geliştirilmesi gibi koşullar düşünülerek, satın alma ve lojistik birimleri malzemelerin değerlendirilmesini sağlar.

iii. Blokeye Alma

Raf ömrü süresi geçen malzemelerin üretime verilmesini engellemek için; depo sorumluları tarafından malzemeler karantina alanına çekilir ya da uygun şekilde fiziki ayrımının sağlanacağı tanımlama yapılmalıdır.

Raf ömrü dolan malzemeler ile ilgili depo yetkilileri, kalite birimine bilgi verir ve kalite ekibinin malzemeleri değerlendirmesi sonucunda tekrar analiz yapılması uygun görülen malzemelerin analiz süreci başlatılır ya da tekrar analizi uygun olmayan malzemelerin imha süreci için depo yetkilileri gerekli onay ve işlemleri başlatır.



iv. Raf ömrünün yeniden değerlendirilmesi durumu

Raf ömrü süresi bitimine yaklaşan malzemelerle ilgili genel değerlendirme toplantıları sonucunda, analiz yapılması kararı çıkan hammadde ve ambalaj malzemeleri için, numuneler alınarak; kalite planına ya da ön görülen analiz grubuna göre analizleri yapılır. Malzeme riskine göre bazı durumlarda malzemenin (aromalar, kimyasal katkıları vb.) raf ömrü süresinin uzatılıp uzatılamayacağı araştırması, ilgili tedarikçisine de yaptırılabilir. Raf ömrü dolmuş ve re-test yapılan hammaddeler/ambalajlar vukuat sınıfına uygun şekilde değerlendirilerek günlük kalite vukuatına yazılır.

Son tüketim tarihi yaklaşan malzemelerde yapılan incelemeler sonucunda, uygun olması durumunda malzemenin yeni raf ömrü süresi belirlenir ve sistem üzerinden yapılabilirse, yeni son kullanma tarihi kalite birimi tarafından girilerek, malzemeye tekrar onay verilir. Sistem kullanılmıyor ise yeni tarih ile ilgili bilgi kalite sorumlusu tarafından depo yetkililerine e-posta ile iletilir ve depo sorumlusu ilgili malzemenin üzerine yeni son kullanma tarihi bilgisini içeren etiket yapıştırarak takibini yapar.

İnceleme sonucu, uygun olmayan malzemelerin kullanılması depo sorumluları tarafından engellenir, depoda karantina bölgesinde bekleyen malzemelerin imhası için gerekli aksiyonlar alınır.

2. 5. HAMMADDELERİN TRANSFERİ (Elleçleme)

Hammaddeler tesis içindeki kullanım yerlerine transfer edilirken işlemeyi kolaylaştırmak için daha küçük konteynırlara koyulabilir. Hammaddelerin transferi bulaşmaları önlemek için dikkatli bir şekilde yönetilmelidir.

- Hammadde kapları direkt zemine temas etmeyecek şekilde konulmalı ve kullanılmadığı zaman kapalı tutulmalıdır.
- Hammadde konulan kaplar izlenebilirliği sağlamak için, ürüne zarar getirmeyecek düzgün bir şekilde tanımlanmalıdır.
- Personel, hammaddelerin transferinden kaynaklanan dökülmeleri, sızmaları ve atıkları hızlı bir şekilde ele almalıdır.
- Taşıma ve saklama için kullanılan kaplar/konteynırlar kontrol edilmeli ve temizlenmelidir.
- Olası kirlenmeyi gidermek için koruyucu dış ambalajları, üretim alanlarının dışında çıkarılmalıdır (Örneğin Palet dışındaki streç naylon ve taşıma paleti).
- Yardımcı ekipmanlar (kaşık, kürek, kepçe, kova, elek vb.) birden fazla hammadde için kullanıldığında çapraz kontaminasyona neden olabilirler, bu ekipmanlar alerjenler veya diğer ilgili olmayan malzemelerle çapraz bulaşmayı önlemek için ayrılmış ve tanımlanmış olmalıdır.
- Ambalajlar, ürünün gıda güvenliğini, kalitesini ve yasallığını tehlikeye atmayacak şekilde açılmalı, tekrar kapatılmalı ve muhafaza edilmelidir.
- Ürün ve hammadde ambalajları amacı dışında kullanılmamalıdır.



2. 6. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Hammadde ve ambalaj malzemelerimizin kalite ve gıda güvenliği standartlarının sağlanması; malzeme depolarımızın periyodik olarak denetlenmesi ve iyileştirilmesi gereken alanların tespit edilerek, aksiyonların zamanında alınmasıyla mümkündür. Bu nedenle, depolarımız sürekli takip edilerek, iyileştirme çalışmalarının bir parçası olmalıdır.

a. Denetimler (İç ve Dış Denetimler)

Hammadde ve ambalaj depoları, fabrikalarımızda yapılan gıda güvenliği iç denetimlerine dahil edilir. Aylık periyotlar halinde gerçekleştirilen gıda güvenliği denetimleri ile depo iç ve dış alanlarının minimum ön gereksinim koşullarını sağlayıp sağlamadığı gözlemlenir. Denetimler sırasında tespit edilen uygunsuzluklar ile ilgili aksiyon planı çıkartılarak, depo sorumluları tarafından zaman planına göre, eksikliklerin giderilmesi sağlanır.

Anlaşmalı dış kuruluşlar tarafından yapılan kalite ve gıda güvenliği denetimlerine de malzeme depoları dahil edilir. Bu denetimler sonucunda yapılması gerekli olan uygunsuzluklar çıkabilir. Bu durumda, planlanan aksiyonlarla tespit edilen uygunsuzlukların tekrarına izin vermeyecek şekilde çözümler gerçekleştirilir.

b. Düzeltici Faaliyetler

Düzeltici Faaliyet; fabrikalarımızda kalite yönetim sistemleri çerçevesinde yürütülmekte olan ve hammadde ve ambalaj malzemelerinin teslim alınması, üretim, sevkiyat ve tüketici dahil tüm süreçleri kapsayan bir sistemdir. Bu sistem, tespit edilen uygunsuzlukların sebebinin araştırılması, analiz edilmesi, yetki ve sorumlulukları da içerecek şekilde tekrarının önlenmesi için gerekli çalışmaların yapılmasını kapsar.

Malzeme depolarımızda yapılan iç ve dış denetimler sonucunda, tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyet talep edilir. Bu faaliyetler, belirli bir zaman planı içerisinde sorumlular tarafından tamamlanarak yapılır. Uygulanan düzeltici faaliyetler, yerinde kontrol edilerek; uygun olması halinde kapatılır. Yeterli bulunmayan faaliyetler için de ek düzeltici faaliyetler başlatılarak, uygunsuzlukların tamamen giderilmesi sağlanır.

2. BÖLÜM**GİRDİ HAMMADDE VE AMBALAJ MALZEMELERİNİN
KABUL VE DEPOLANMASI**

Gıda güvenliği aksiyonlarının yeterliliği ve uygunsuzluk durumlarının takip edilmesi fabrika gıda güvenliği sorumlusu ve ilgili bölgenin amirinin (örneğin depo şefi) sorumluluğundadır. Kapatılmayan aksiyonlar en az ayda 1 kere üst yönetime raporlanmalıdır.

c. Eğitimler

Depolarda çalışan personel iş başı yapmadan önce; kalite ve gıda güvenliği konularında kalite sorumluları tarafından eğitim almalıdır. Bu eğitimlerde; malzemelerin spesifikasyonlarda belirtilen kriterlere uygun depolanması, depolama sıcaklık kontrolünün önemi, malzemeleri depoya almadan önce yapılacak kontroller, parti numarası ve SKT takibinin önemi, malzemelerde oluşabilecek çapraz bulaşmanın engellenmesi, depo zararlılarının kontrolleri gibi depo çalışanına özgü konulara yer verilmelidir. Çalışanların eğitimleri özellikle iş tanımlarına göre dizayn edilmeli ve uygulanmalıdır. Eğitim programları düzenli olarak en az yılda bir kez tekrarlanmalı, verilen eğitimler kayıt altına alınmalıdır.





**Hedefimiz
Sıfır Hata**

3. BÖLÜM

ÜRETİM



3. BÖLÜM

ÜRETİM

Bu bölümde, ürün geliştirme süreci tamamlanan ürünlerin üretim sürecindeki ürün kalite ve gıda güvenliği gereklilikleri tanımlanmıştır.

3. 1. ÜRETİM ÖNCESİ HAZIRLIKLAR

Üretim öncesi hazırlıklar için yeni ürün geliştirme veya ürün revizyonu süreçlerinde aşağıdaki adımlar sırasıyla gerçekleştirilir:

- Spesifikasyonların yayınlanması,
- Kalite Planlarının yayınlanması,
- HACCP planının yayınlanması,
- Üretim Denemelerinin yönetimi,
- Spesifikasyon ve Kalite Planı validasyonu,
- Üretim Planı,
- Hammadde ve ambalaj malzemelerinin teslim alınması.

Yeni hat/ ekipman devreye alma sürecinde ise, gıda güvenliği gereklilikleri sağlandıktan sonra, yine aynı adımlarının gerçekleştirilmesi söz konusudur.

a. Yeni Ürün / Ürün Revizyonu Devreye Alma Süreci

i. Spesifikasyonların Yayınlanması

Onaylanarak tamamlanmış bir ürün geliştirme projesinin sonunda, hedeflenen ürün ve malzeme özellikleri spesifikasyonlar ile tanımlanarak, üretime hazır hale gelmektedir. Tüketici memnuniyetinin her pakette her zaman gerçekleştirilebilmesi, doğru tanımlamaların yapılması ile mümkün olmaktadır.

Tüketicinin beğenisinde etkin olan özellikler ve limitleri; bitmiş ürün, proses, reçete, hammadde ve ambalaj spesifikasyonlarında tanımlanarak, garanti altına alınmaktadır.

ii. Kalite Planlarının Yayınlanması

Her pakette her zaman aynı ürün kalitesine ulaşmak için, yapılması gereken ölçümler ve kontroller, kalite planları ile tanımlanır.

-Spesifikasyonlara göre kalite planlarının hazırlanması; Kontrol parametrelerinin, sıklıklarının ve kimin kontrol yapacağının belirlenmesi:



Yayınlanan spesifikasyonlar doğrultusunda yapılacak kontrolleri içeren kalite planlarının oluşturulması ve revize edilmesi Kalite Müdürü sorumluluğundadır. Kalite planları Bölge Güvenlik & Kalite Liderinin onayı alındıktan sonra yayınlanır.

Bu planlarda hangi parametrelerin, ne kadar sıklıkta, kim tarafından, nasıl kontrol edileceği ve kayıtlarının nerede tutulacağı ile ilgili bilgiler yer alır.

Kalite planı hazırlanırken, yeterlilikler, riskler ve imkanlar değerlendirilerek, istenen kaliteye ulaşmak için gerekli tüm kontrollerin yapılması hedeflenir.

Üretim yapılan hat, spesifikasyonda belirlenen özellikleri sağlamaya ne kadar uygun? Sık sık sapmalar veya salınımlar olur mu? İlgili şartı sağlamak için özel bir tedbir veya kontrol gerekli mi? vb. sorular ile riskler / imkanlar değerlendirilir. İlgili şartın sağlanmasında ne kadar risk mevcutsa, kontrol sıklığı da o denli fazla olmalıdır.

Spesifikasyonlarda belirlenen 'kritik' parametreler, ürün kalitesi için öncelikli olup, mutlaka kalite planlarında yer almalıdır, ölçüm sıklığı belirlenirken, bu alanlara odaklanılması gerekmektedir.

-Kontrol kayıtlarının nasıl ve nereye kaydedileceğinin belirlenmesi

Tüm kontrol kayıtlarının nasıl ve nereye kaydedileceği kalite planlarında belirtilir.

Hammadde ve ambalaj malzemeleri kontrol kayıtları, girdi kalite kontrol sorumluları tarafından yapılan analiz ve inceleme sonuçlarını içerecek şekilde, kullanılan sisteme (SAP veya form) kayıt edilir.

Proses ve son ürün kontrol kayıtları da hem operatörler hem de kalite ekibi tarafından kontrol sonuçlarını içerecek şekilde, kullanılan sisteme (SAP, form vb.) kayıt edilir. Bu amaçla hammadde ve ambalaj malzemesi tedariki yapılmadan ve üretime başlamadan önce, kalite planlarının ilgili sistemlerde tanımlanması sağlanır.

Kalite planlarının tüm ilgililere yayınlanması ve kolay ulaşılabilir olmasına yönelik, altyapı oluşturulmalıdır.

-Değişiklik durumu (ne zaman değiştirilir, nasıl değiştirilir, onaylama ve yayınlama nasıl olmalı)



Spesifikasyonlarda, yeterliliklerde veya risk değerlendirmesinde değişiklik olması durumunda, kalite planları da gözden geçirilmeli ve gerekli değişiklikler yapılmalıdır. Kalite planında yer alan parametrelerin ve limitlerin spesifikasyonlarla her zaman uyumlu olması garanti altına alınmalıdır. Bunun için spesifikasyonlardaki değişikliklerin takip edilmesi, planlara aktarılması için sorumlu kişiler ve metotlar, ilgili fabrika talimatıyla belirlenmiş olmalıdır.

Yapılacak revizyonlar, revizyon nedeni ile birlikte yayımlandıktan sonra, devreye alınmalıdır.

iii. HACCP Planının Yayınlanması

Ürün ve proses değişikliklerinin HACCP planlarına yansıtılması için; yayınlanan spesifikasyonlar takip edilerek, HACCP planları kontrol edilir ve gerekli düzenlemeler yapılır.

HACCP planlarında gerekli revizyonların, ilgili üretim yapılmadan önce tamamlanması gerekmektedir.

iv. Üretim Denemelerinin Yönetimi

Üretim denemelerinin başlatılması:

Fabrikalarda yapılacak ürün, hammadde, ambalaj veya proses denemeleri ile ilgili bilgilendirmelerin, deneme öncesinde deneme planları ile ya da iş birimine özgü belirlenen bir yöntemle kalite, üretim ve ilgili birimlerle paylaşılması gerekmektedir.





Üretim denemeleri esnasında yapılacaklar:

Deneme esnasında Ar-Ge deneme formu doldurularak formda bulunan bilgiler ışığında, gıda güvenliği ve ürün kalitesi açısından riskler değerlendirilir ve gereken önlemlerin alınması sağlanır. Ayrıca, denemeler esnasında ilgili departmanlar, proses kontrol noktalarını belirler ve deneme üretimi ile ilgili kayıtlar tutulur. Denemeler sonucunda çıkan ürünlerden görsel spesifikasyonlar için numuneler ayrılması sağlanır.

Üretim denemeleri esnasında ve yeni ürün üretiminin planlanmasından önce aşağıdaki başlıkları verilen ürün kalitesi ve gıda güvenliğine yönelik kontroller, Kalite Güvence departmanı tarafından yapılır ve bu kontroller, iş birimine özgü metotları geliştirilerek ve kayıt altına alınır.

Ürün kalitesine yönelik kontroller:

- Hammadde, ambalaj, proses, bitmiş ürün spesifikasyonları ve reçetelerin hazırlanması (ilk üretim öncesinde yayınlanmış olması sağlanmalıdır)
- Kalite planlarının hazırlanması (ilk üretim öncesinde yayınlanmış olması sağlanmalıdır)
- Spesifikasyon ve kalite planı validasyonunun yapılması
- Görsel spesifikasyonların hazırlanması
- Reçete ile ambalaj üzerindeki içindekiler bilgisinin , % oranlarının doğruluğu ve içeriklerin büyükten küçüğe yazılması
- Operatörlerin ve formenlerin güncel spesifikasyon ve kalite planı eğitimlerini alması
- Ölçüm ve ekipman validasyonunun yapılması

Gıda güvenliğine yönelik kontroller:

- Alerjen yönetim sisteminin gözden geçirilmesi (Ürün üretiminde kullanılan alerjen hammadde bilgileri ile fabrika alerjen matrisinin güncellenmesi, alerjen risk analizlerinin güncellenmesi)
- Yeni ürün üretimi için alerjen yönetimi bakımından alerjen matrisine uygun tesisin seçilmesi
- Üretim hattındaki çapraz alerjen bulaşma riski dikkate alınarak, ambalaj bilgilerinin doğruluğu
- Süreç akış şeması, HACCP Planı, HACCP Tehlike ve risk analizleri tablolarının güncellenmesi
- Temizlik programları, talimatları, validasyonları vb. gıda güvenliği dokümanlarının güncellenmesi

Üretim denemeleri sonucunda yapılacaklar:

Denemeler neticesinde, yapılan kontrollere dayanarak, spesifikasyonlar ve kalite planları gözden geçirilerek son haline getirilir ve yayınlanır. Yayınlanan spesifikasyonlar ile ilgili olarak, hat çalışanlarına ve ilgili departmanlara gerekli bilgilendirmeler yapılır, gerekli görüldüğü durumlarda eğitimler verilip kayıt altına alınır.

v. Spesifikasyon ve Kalite Planı Validasyonu

İş birimi Kalite Güvence departmanı, yeni ürün ve revizyon süreçlerinde, her bir değişiklik durumunda spesifikasyon, kalite planı ve SAP veri giriş ekranının uyumu ve doğruluğu için, üretime başlamadan önce validasyon çalışmalarını yürütür. Uygunsuzluk durumunda aksiyonların takip edilmesini sağlar. Validasyon çalışmalarının yürütülmesinde aşağıda örneği verilen kontrol formu kullanılabilir. Validasyonun gerçekleştirilmesinde sorumlu kişiler belirlenmeli ve iş birimine özgü metotları içerecek talimatlar yayınlanmış olmalıdır.

İş birimi bünyesinde gerekli durumlarda tüm ürünler için spesifikasyon, kalite planı ve SAP veri giriş ekranlarının birbirleriyle uyumu, doğruluğu ve güncelliğinin takibi için validasyon çalışmaları yapılabilir.

Örnek Validasyon Kontrol Formu



SPESİFİKASYON VE KALİTE PLANI VALİDASYON KONTROL FORMU		Form No		
		Yayın/Revizyon Tarihi		
		Revizyon Numarası		
Tarih				
Tesis Adı				
Ürün Adı				
Açıklama	Spesifikasyon ve kalite planı çıktısı alınır. İçeriklerindeki her bir parametre tek tek kontrol edilerek validasyon yapılır.			
Konu	Evet	Hayır	Hayır ise Açıklama (std dışı parantezleri yazınız)	Aksiyon Sorumlusu
1) Spesifikasyon Değerlendirilmesi				
Ürüne ait güncel proses spesifikasyonu var.				
Ürüne ait güncel bitmiş proses spesifikasyonu var.				
Proses spesifikasyonunda ki parametreler yeterli ve anlaşılır.				
2) Kalite Planı Değerlendirilmesi				
Ürüne ait Güvenlik ve Kalite Lideri onaylı güncel proses kalite planı var.				
Ürüne ait Güvenlik ve Kalite Lideri onaylı güncel bitmiş ürün kalite planı var.				
Ürüne ait güncel SAP proses kalite planı var.				
Ürüne ait güncel SAP bitmiş ürün kalite planı var.				
3) Spesifikasyon ve Kalite Planı Uyum Değerlendirilmesi				
Bitmiş ürün spesifikasyonu ile bitmiş ürün SAP kalite planı uyumlu.				
Bitmiş ürün spesifikasyonu ile bitmiş ürün kalite planı uyumlu.				
Proses Spesifikasyonu ile proses SAP kalite planı uyumlu.				
Proses Spesifikasyonu ile proses kalite planı uyumlu.				
Kontrolü Yapan (İsim/İmza)				
Onaylayan (İsim/İmza)				

vi. Üretim Planı

Üretim denemeleri esnasında yapılması gereken kontroller neticesinde uygun olmayan durumlar ile ilgili aksiyonlar tamamlandıktan sonra üretime onay verilir. Böylelikle üretimin planlanması gerçekleştirilebilir. Üretim onayının verilmesi ile ilgili olarak iş birimine özgü metotlar geliştirilmeli ve kayıtları tutulmalıdır.

Ürünlerin üretim planlaması yapılırken, fabrikanın alerjen matrisi göz önünde bulundurulmalıdır. Üretim planı, ürünlerin alerjen içerikleri ve ürün değişimlerinde yapılması gerekli olan alerjen temizlikleri düşünülerek yapılmalıdır. Böylelikle hem alerjen temizliği açısından uygun bir zaman planlaması yapılabilir, hem de ürünler, alerjen bulaşma riskinden korunmuş olur.

Aynı zamanda, üretim planına göre tesis içerisinde üretim operatörlerinin dağılımı yapılırken, operatörlerin hat bazında spesifik eğitime sahip olması göz önünde bulundurulmalıdır.

Üretim planına göre, ilk defa üretimi gerçekleştirilmeye başlanan ürünler, üretimin gerçekleştiği tüm vardiyalarda min. 7 gün boyunca takip edilir, gerekli veriler Kalite Güvence tarafından kayıt altına alınır. Herhangi bir uygunsuzluk ve ürün kusuru olması durumunda gerekli aksiyonlar alınır.

vii. Hammadde ve Ambalaj Malzemelerinin Teslim Alınması ve Hazırlanması

- Malzemelerin teslim alınması

Üretim biriminin talebi üzerine, kullanılacak olan hammadde ve ambalaj malzemeleri depo sorumluları tarafından hazırlanır, izlenebilirliği kaybolmayacağı şekilde etiketlemesi yapılır ve üretime teslim edilir. Bu aşamada malzemelerin etiket bilgileri, parti numaraları, ambalajlarının fiziksel durumları kontrol edilerek, üretim sorumlusu tarafından malzemeler teslim alınır.





- Kayıt tutma ve izlenebilirlik

Üretimde kullanılan tüm malzemelerin izlenebilirliğinin sağlanmasında gerekli olan bilgilerin (üretim tarihi ve / veya geliş tarihi ve / veya parti numarası) kayıtları ilgili operatör tarafından veya görevlendirilecek başka personel tarafından tutulmalıdır. Bu sayede üretim başlamadan önce, ürün için kullanılacak olan malzemelerin izlenebilirlik bilgileri son ürüne kadar aktarılır. Parti numaralarına ait kayıtlar; ERP sisteminde tutuluyor ise fiiliyatta kullanılan malzeme ile sistemde üretim için o an harcanan malzemelerin parti numaralarının tutarlılığı kontrol edilir. Form üzerinden kayıt tutuluyorsa, geriye dönük izlenebilirlik kayıtlarına ulaşılacak tüm bilgiler (parti numaraları, üretim/son kullanma bilgileri, geliş tarihleri vb.) yazılmalıdır.

b. Yeni Hat - Ekipman Devreye Alma Süreci

Yeni hat-ekipman devreye alma sürecinde, satın alma aşamasında, ekipmanın kurulumunda ve devreye alma anında dikkat edilmesi gereken konular aşağıda yer almaktadır.

i. Yeni Hat – Ekipman Satın Alma Aşaması

Yeni hat- ekipman alınması gerekliliği oluştuğunda; ilgili malzemenin seçilme aşamasında gıda güvenliği ile ilgili değerlendirilmenin yapılması gerekmektedir. Özellikle ürüne temas eden, yeni alınacak teknik malzemelerin de gıda güvenliği açısından sahip olması gereken özellikleri belirlenmeli, malzemeler geldiği zaman hangi kontrollerin yapılacağı tanımlanmalı ve malzeme girişlerinde bu kontroller yapılarak onay verilmelidir.

Bu amaçla, yeni hat- ekipman alınma aşamasında projeye gıda güvenliği sorumlusu dahil edilir ve malzemelerin gıda güvenliği açısından değerlendirilebilmesi için aşağıda örneği verilmiş olan gereklilikler listesi oluşturularak; yatırım sürecinde gıda güvenliği gereklilikleri sözleşme sürecine dahil edilmesi sağlanır. İş birimine özgü metotlara dayanarak, bu gerekliliklerin sorgulandığı kontrol listesi oluşturulur ve malzemelerin uygunluğu bu listeden takip edilir.

1	Makine-ekipman temizliğe elverişli olmalı, temizlenemeyen veya temizliği zor noktalar olmamalıdır (Örneğin; Konveyör bandı kılavuzları/ yan plakası sağlam ve temizlik ve pest kontrol denetimi için çıkarılabilir durumda olmalıdır).
2	Makine-ekipmanda redüktör veya karıştırıcı olacak ise, ürüne yağ damlamasını engellemek amacıyla, redüktörün ekipman üzerinde (ürün alanında) olmamasına dikkat edilmelidir.
3	Makine-ekipman üzerinde paslanır ekipman kullanılmamalı ve ürün alanı tamamen paslanmaz malzemeden yapılmalıdır.
4	Makine-ekipman şaselerinde ve ürün alanında boyalı parça, cam malzeme ve kırılabilir sert plastik malzeme olmamalıdır.
5	Makine-ekipman üzerinde geçici bakım bant naylon gibi malzemeler olmamalıdır.
6	Makine-ekipman üzerinde teflon bant olmamalıdır.
7	Makine-ekipman üzerinde kullanılan contaların ve gıdaya temas eden diğer parçaların gıdaya uygunluk belgesi bulunmalıdır.
8	Makine-ekipmanda çalışma sırasında metal aksamlar birbirine sürtmemelidir.
9	Zararlı üreme ve barınma riski oluşturabilecek kör nokta olmamalıdır.
10	Kullanımı sırasında veya sonrasında gıda güvenliğini ve çevre temizliğini etkileyecek bir özelliğe sahip olmamalıdır.
11	Makine-ekipman sıvı hat boruları var ise sökülüp temizlenmeye elverişli olmalıdır.
12	Üretim esnasında alerjen yönetimi açısından uygun özellikte olacak şekilde seçilmiş olmalıdır.
13	Konveyör ve fırça gibi gıdayla temas eden parçaların, yıpranmaya maruz kaldıkları yerlerde, ürüne kontaminasyonunu önlemek için gıda güvenliği kurallarına göre tasarlanmalı ve korunmalıdır.
14	Kaynaklar ve bağlantılar da dahil tüm ekipman yüzeyleri pürüzsüz ve sızdırmaz olmalıdır.



Yeni Hat - Ekipman Satın Alımında Temel Gıda Güvenliği Gereklilikleri

Proje kapsamında alınacak ekipman ile ilgili aşağıdaki konular da ayrıca değerlendirilmelidir:

- Ekipman üzerinde elek/filtre bulunacak ise gözenek boyutlarına ve miktatı bulunacaksa, konumuna ve gücüne, Gıda Güvenliği ve Üretim ekipleri ile beraber karar verilmelidir.
- Projenin uygulanması sırasında fabrikanın üretime açılan kapılarının kullanılması gerekli ise, bu kapılar Kalite ve Üretim ekipleri ile beraber belirlenmeli ve acil çıkış kapıları kullanılmamalıdır.

ii. Yeni hat - Ekipman Kurulumu Aşaması

Yeni hat ya da ekipman fabrikaya geldiğinde devreye alınacağı zaman, üretime başlanmadan önce; gıda güvenliği sorumlusunun liderliğinde kontrol listesi kullanılarak, gıda güvenliği ekibi tarafından değerlendirilir.

Makine ekipman ile ilgili gıda güvenliği gerekliliklerine aykırı uygunsuzluklar tespit edilmesi halinde, bu kısımların iyileştirilmesi amacıyla, belirlenmiş aksiyonlara ait takip listesi oluşturulur, uygunsuzlukların giderilmesi sağlanmadan üretime izin verilmez. Ürünlerin üretilmesi açısından gıda güvenliği riski olmaması durumunda, gıda güvenliği sorumlusunun onayı ile üretime başlanır.

- Proje taşeron firmaya yaptırılacak ise çalışanların gıda güvenliği eğitimlerinin tamamlanmış olması gerekmektedir.
- Projenin uygulanacağı alanda proje başlamadan önce gerekli gıda güvenliği önlemleri alınmış olmalıdır.
- Yeni hat ve ekipmanın HACCP planları ve temizlik programları da kurulum aşamasında hazırlanmalıdır.
- Proje sonrasında akış şemalarında bir değişiklik olacak ise, HACCP ekibi gerekli değişiklikleri yapmalıdır.
- Tüm fabrikanın alerjen yönetim sistemi gözden geçirilerek revizyon ihtiyaçları değerlendirilmelidir.
- Yeni kurulacak tesis üzerinde ürün alanına bulaşma kaynağı riski oluşturulabilecek herhangi bir şey olmamalıdır. (Kablo kanalı, havalandırma, tesisat, aydınlatma, merdiven basamağı vs.)

Gıda güvenliği açısından incelenerek, uygun görülen yeni hat ya da ekipmanda başlatılan ürün denemelerinde ürünün kalite yeterliliği ile ilgili değerlendirmeler de yapılır. Mevcut bir ürünün yeni hat veya ekipmanda üretimi söz konusu ise; ürün önceki üretilen ürünlerle ve son ürün

spesifikasyonunda belirtilen değerlerle kıyaslanarak kalite ve Ar-Ge birimi ile değerlendirilir. Kalite şefi ve kalite müdürünün uygunluk onayını vermesi ile yeni hat veya ekipmanda üretim başlatılır (Onay sürecinde bir form kullanılarak, ilgili kişilerin imzaları alınarak dosyalanabilir). Yeni bir ürünün üretimi ise; ürün spesifikasyonlarına göre, Ar-Ge ekibi ürünü değerlendirir ve ilgili kişilerden gerekli onayları alarak üretim onayını verir.

Gerek mevcut ürünün, gerek ise yeni ürünün kalitesi açısından tüm değerlendirmeler yapılmalı ve spesifikasyonlarındaki 'kusur' tanımları ile beraber spesifikasyon uygunluğu ile ilgili yeterlilik kontrolleri için her iş birimi kendine özgü metod oluşturulmalıdır.

Yeni hat veya ekipman ile ilgili (gıda güvenliği ve ürün kalitesi açısından değerlendirildikten sonra) kalite müdürünün nihai onayı vermesinden sonra üretim başlatılır.

c. Üretim Öncesi ve Üretim Başlangıcı Kontrolleri

Üretim başlamadan önce hattın üretime hazır olduğunu doğrulamak için kontrol edilmesini sağlamak gereklidir.

ÜRETİM ÖNCESİ (PRE-PRODUCTION) kontrolleri, üretim hatlarının çalışmaya başlamasından önce uygulanır ve herhangi bir üretim veya ambalajlama hattının güvenli ve tanımlı kalite ve gıda güvenliği standartlarına göre ürün üretmeye hazır olduğunu teyit eder.

ÜRETİM BAŞLANGICI (START-UP) kontrolleri, hattın ürün üretmeye başlamasının hemen ardından yapılır ve ancak hattan geçen ürünle gerçekleştirilebilen kontrolleri ifade eder.

Üretim öncesi (pre-production) ve üretim başlangıcı (start-up) kontrolü için, fabrika, değerlendirme/ ölçüm yöntemini ve kabul edilebilir ürünün nasıl görünmesi gerektiğini dokümanete etmelidir ve kontroller kayıt altına alınmalıdır.

Kontroller eğitilmiş bir kişi tarafından yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte yetkili bir kişinin de ürünün gerekliliklere uygun olduğunu doğrulaması gerekmektedir.



Üretim öncesi kontroller aşağıdaki durumlarda yapılmalıdır:

- Hatta 8 saatten uzun bir süre üretimin olmaması/ hattın 8 saatten uzun bir süre kullanılmaması.
 - Ürün değişimi veya ürün reçetesinin değiştirilmesi
 - Proseste belirli bir noktada yapılan bakım işlemi sonrasında
 - Proseste belirli bir noktada yapılan temizlik uygulaması sonrasında
- Gerekli görülen yerlerde üretim öncesi kontrollere eklemeler yapılabilir.

Üretim öncesi (pre-production) kontrollerinin örnekleri şunları içerir:

- Ürün reçetesinin doğrulanması (örneğin, hammadde, yarı mamül ve ambalaj)
- Proses ayarlarının doğrulanması (örneğin, hız ve sıcaklık gibi makine ayarları)
- Prosesin ilgili tüm kısımları için izlenebilirlik
- Üretim hattında, metal dedektörler ve elekler gibi gıda güvenliği koruma sistemlerinin bulunduğu durumlarda, bunların üretime başlamadan önce doğru veya tam olarak çalıştığını doğrulayacak kontroller
- Hat çalışmaya başladıktan sonra, ürünün kontaminasyonunu önlemek için, reçeteye özgü (örneğin alerjen) gıda güvenliği tehlikelerinin tanımlanması, cam ve sert plastik kontrolleri gibi gıda güvenliği tehlikeleri, HACCP'in bir parçası olarak Operasyonel Ön koşul Programı ve fabrikanın HACCP gerekliliklerine uygunluğunun kontrol edilmesi
- Hatlarda yüksek mikrobiyolojik veya alerjen çapraz kontaminasyonu ile ilgili riskler olduğunda, üretimden önce hat temizliklerini doğrulamak için ATP veya alerjen swab testi kullanılması

Üretim başlangıcı (start-up) kontrollerinin tipik örnekleri şunlardır:

- Hamur ağırlığı kontrolleri
- Ürün ağırlığı
- Ürün boyutları
- Yarımamül kontrolü (örneğin çikolata, krema, marmelat dolguları)
- Paket sızdırmazlığı ve görünümü
- Son kullanma tarihi baskı kalitesi ve doğruluğu
- Ürünün ilk bitmiş kutusunun değerlendirilmesi ("İlk Üretilen Koli" ("First-Case-Off" kontrolü)

İlk Üretilen Koli (First Case Off) Değerlendirmesi

‘İlk Üretilen Koli’ kontrolü, paketleme makinesinin çalışmaya başlamasının hemen ardından ürünün, tüm bitmiş ürün spesifikasyonlarına uygun olduğunun doğrulamasını gerektirmektedir. Buna “İlk Üretilen Koli” kontrolü adı verilmektedir ve bu kontrol bu aşamaya kadar yapılmış önceki tüm ‘üretim başlangıcı’ kontrollerinin spesifikasyonlara, kalite, gıda güvenliği ve yasal gerekliliklere uygun olduğunu doğrulamaktadır. Bu kontrol tüm paketleme makinelerini kapsamalıdır.

Kontroller, eğitilmiş bir kişi tarafından yapılmalı, bununla birlikte yetkili bir kişi de ürünün gerekliliklere uygun olduğunu kesinlikle doğrulamalıdır.

Değerlendirme Zamanı

‘İlk Üretilen Koli’ kontrolü aşağıdaki durumlarda kesinlikle yapılmalıdır:

- Bir reçete değişikliğinden sonra üretim veya paketleme hattının başlatılması
- Paketleme makinesinin bir SKU’dan diğerine geçirilmesi
- Yeni bir vardiyanın başlaması

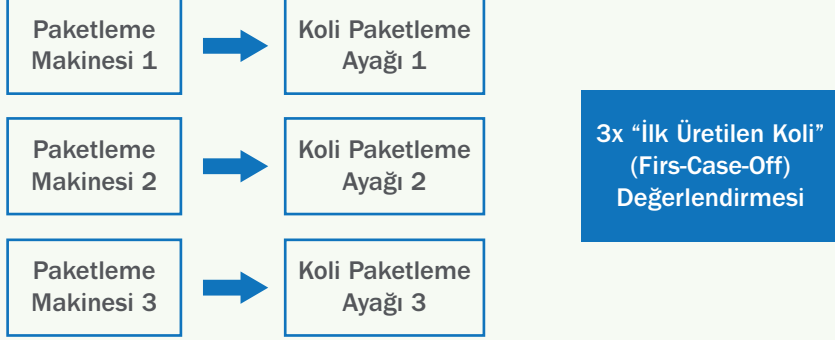
‘İlk Üretilen Koli’ kontrolü üretim süreci, vardiyanın başlangıcı, ürün veya SKU değişikliğinden sonra ilk 15 dakika içerisinde tamamlanmalıdır. İncelenen örnek, yetkili kişinin incelemesi ve yapılan kontrolü doğrulaması için belirlenen uygun bir süre boyunca hatta saklanmalıdır.

Ürün Seçimi

İlk üretilen koli, iç - dış ambalajlama, ürünün tanımlı yasal gereklilikleri, bitmiş ürün spesifikasyonları açısından doğru ve uygun olduğunu doğrulamak için kontrol edilmelidir. Paketlemenin farklı makinelerde yapılması durumunda aşağıda verilen senaryolara göre numune alınmalıdır.

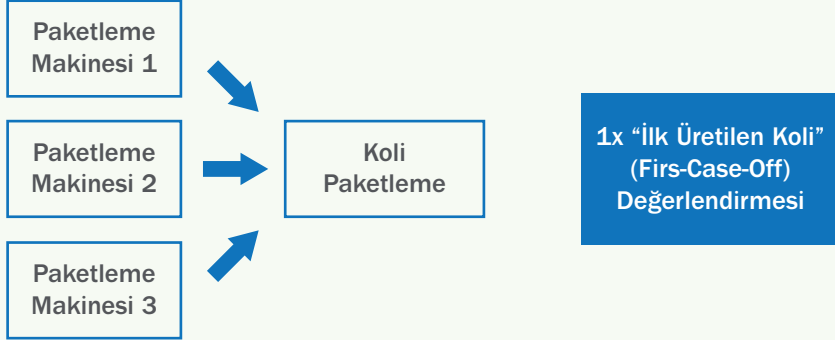


1. Senaryo - Her paketleme makinesinin kendi özel koli paketlemesi olduğunda



Burada, her paketleme makinesinin özel paketleme ayakları vardır, bu nedenle her paketleme ayağının "İlk Üretilen Koli" kontrolünün yapılması gerekir.

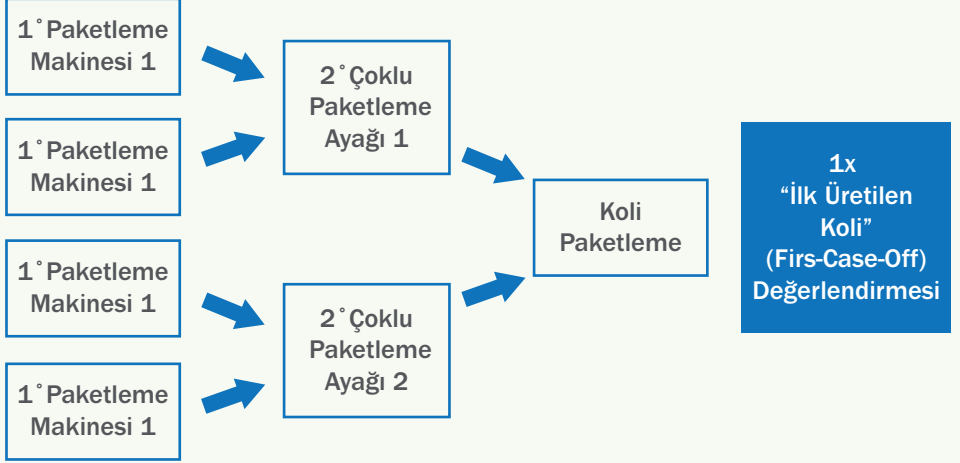
2. Senaryo - Paketleme makineleri ortak bir koli paketleme noktasına beslenir



2. Senaryoda üç paketleme makinesinden paket almak üzere tek bir paketleme ayağı bulunmaktadır. Bu, bir kolinin üç paketleme makinesinden veya tek bir paketleme makinesinden oluşan bir karışım içerdiği anlamına gelir. Bu nedenle, bir örnek incelemesinde paketleme makinesinin 1. veya 2.sinden gelen paketler olmayabilir.

Bu senaryoda, tek bir "İlk Üretilen Koli" (First-Case-Off) değerlendirilmesi yapılacağı halde, her bir makinayı temsilen ilgili paketleme makinalarından ayrıca birer örnek alınıp ve kontrol edilmelidir.

3. Senaryo - Paketleme makineleri çoklu paketleme makinalarına ve oradan da tanımlı kolileme makinalarına gönderilir



Bu senaryoda, değerlendirmede 1. ve 2. paketleme makinesinden paket olmama ihtimali daha yüksektir; bu yüzden, herhangi bir iç veya dış paketin yokluğunun doğrulanması ve bu makinelerden gelen paketlerin denetime dahil edilmesi önemlidir.

Değerlendirme

Kontrol esnasında bitmiş ürün spesifikasyonları ve görsel standartlar referans olarak alınmalıdır. Bitmiş ürünü oluşturan tüm ambalaj seviyeleri ve ürün değerlendirilmelidir (Dış Koli, Koli içerisindeki tüm paketleme seviyeleri (örneğin; Paket/ Poşet/ Karton), 1 koli içinde en az 5 paket ürün). ‘İlk Üretilen Koli’ değerlendirmeleri KABUL EDİLEBİLİR (Yeşil ve Sarı) veya KABUL EDİLEMEZ (Kırmızı) şeklinde değerlendirilmektedir. Kabul edilemez, belirlenen kalite ve yasallık kriterlerini karşılamayan ve tüketici veya müşteri tarafından kabul edilebilir olmama ihtimali yüksek olan ürünü ifade etmektedir. “İlk Üretilen Koli” (“First- Case- Off”) kontrolü sırasında tanımlı ürün kalite ve spesifikasyonlarına uymayan ürün blokeye alınır ve fabrikanın uygun olmayan ürün prosedürüne göre yönetilir.



3. 2. ÜRETİMDE GIDA GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

Gıda güvenliği, tüketiciye verdiğimiz değerin en önemli parçasıdır. Her pakette ve her lokmada tüketicimize en güvenli ve en lezzetli ürünleri üretmeye yönelik olarak, dünya standartlarında sistemler ve kontroller uygulanmakta; iç ve dış denetimlerle sonuçlarımız takip edilmekte, sürekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

a. Ön Gereklilik Programları (ÖGP)

Güvenli gıda ürünlerinin üretilmesi, HACCP sisteminin ön gereksinim programlarının sağlam bir temel üzerine inşa edilmesini gerektirir. Bunlar, güvenli gıdaların üretimi için gerekli olan temel tesis ve işletme gereksinimlerini karşılar. Gıda güvenliğini tehlike altına atacak her türlü fiziksel, kimyasal ve biyolojik bulaşmalardan ürünlerimizin korunması gereklidir.

Her bir pladis üretim fabrikası aşağıdakilere ilişkin olarak ÖGP planlarını geliştirmeli, uygulamalı ve muhafaza etmelidir:

- ÖGP tarafından kontrol edilen tehlikeler
- İzleme
- Düzeltmeler ve düzeltici aksiyonlar
- Doğrulama
- Onaylama
- Gözden geçirme
- İletişim

pladis' e ait tüm üretim ve dağıtım tesisleri, minimum olarak aşağıdaki Ön gereksinim programlarına sahip olacaktır. İşletme ihtiyaçları, yasal (düzenleyici) ve/ veya müşteri gereksinimlerine göre daha sıkı/ zorlayıcı ön gereksinim programları da uygulanabilir.

No	ÖGP İsmi	Kontrolü Amaçlanan Tehlike	Tanımlama
1	Tesis	İç ve dış alan dahil olmak üzere çevre kontaminasyon tehlikeleri	Fabrikanın, binaların ve tesislerin bulunduğu yer, gıda ürünlerinin üretimi ve depolanması amacına uygun olmalıdır.
2	Düzen	Prosesler, malzemeler ve çalışan hareketinden kaynaklanan kontaminasyon tehlikeleri	Üretim ve depolama alanlarının düzeni, proseslerin ve çevrenin ürün kontaminasyonu kaynağı olmadığından emin olunacak şekilde tasarlanmalıdır.
3	Yardımcı Tesisler	Hava, su ve mekanik sistemlerden kaynaklanan kontaminasyon tehlikeleri edilmelidir.	Ürün kontaminasyonu riskini önlemek için su, hava kalitesi, havalandırma, buhar ve buz temini takip ve kontrol
4	Atık Yönetimi	Atık sistemlerinden kontaminasyon tehlikeleri	Atık imhası yasal gerekliliklere uygun olarak yönetilmeli, kontaminasyon riski, zararlı çekme riski, birikimin önlenmesi ve markalı paketlerin çalınmasının önlenmesi. Kapsam: Atık, geri dönüşümlü malzemeler (ambalaj dahil), Hayvan Yemi ve Sıvı Atık.
5	Gıda ile Temas Eden Ekipman Tasarımı ve Bakımı	Gıda ile temas eden ekipmana bağlı fiziksel, mikrobiyolojik ve kimyasal tehlikeler	Gıda işleme ekipmanı ve araçlar hijyenik tasarıma sahip, gıdaya temas edebilen onaylı malzemelerden yapılmış olmalıdır, amaçlanan şekilde kullanılmalı ve kontaminasyon riskini en aza indirmek için iyi durumda muhafaza edilmelidir.
6	Tedarikçi Yönetimi	Tedarikçinin spesifikasyonları karşılamaması, gerekliliklerin veya ihmalin farkında olunmamasına bağlı tehlikeler	Tedarikçi seçimi, değerlendirilmesi ve takip edilmesi için koşullar belgelenmeli ve taklit /tağşiş de dahil olmak üzere hammadde ve dış kaynaklı hizmetlerden kaynaklanabilecek potansiyel tehlikeleri önlemek için etkili kontroller olmalıdır. Kapsam: Girdi malzemeler, ambalaj (hem gıda ile temas eden hem de diğer malzemeler), Dışarıdan Sağlanan Hizmetler
7	Fiziksel, Biyolojik, Kimyasal Tehlikeleri Önleme	Ürünlere ve çevreye fiziksel yabancı maddelerin, kimyasal ve biyolojik çapraz kontaminasyonunun önlenmesi	Hammadde kabul, hazırlama, işleme, ambalajlama ve depolama alanlarında fiziksel, biyolojik ve kimyasal tehlikelerin çapraz kontaminasyonunu önlemek ve yönetmek için programlar ve kontroller. Bu programlar, cam ve plastik, bıçak kontrolü, ahşap kontrolü gibi kısıtlamaları, elekler, filtreler, mıknatıslar gibi cihazları; çevrenin izlenmesi, vücut sıvısı prosedürlerini ve alerjen yönetimini içerir.

No	ÖGP İsmi	Kontrolü Amaçlanan Tehlike	Tanımlama
8	Temizleme ve Sanitasyon	Ürünlere ve çevreye fiziksel yabancı maddelerin, kimyasal ve mikrobiyolojik çapraz kontaminasyonunun önlenmesi	Kontaminasyon tehlikelerini önlemek için temizlik programları, Ana unsurlar şu şekildedir; 1. Ekipman temizleme ve sanitasyon programları, 2. Çevresel temizlik ve hijyen programları. Kapsam: Gıda ile temas eden ve proses ekipmanları, tesis ekipmanları, depolama alanları ve çalışanların ortak kullanım alanları.
9	Zararlı Kontrolü	Ürünün ve tesisin zararlı istilasına maruz kalması	Zararlıların istila riskini yönetmek için aşağıdakileri kapsayan programlar; iç ve dış alanlar, hammadde depolama alanları, proses ve paketlenme ekipmanları ve çalışanların ortak kullanım alanları.
10	Personel Hijyeni	Çalışanlardan ve çalışanların uygulamalarından kaynaklanan tehlikeler	Personel ve personel uygulamalarından kaynaklı ürün kontaminasyonu riskini en aza indirmek için programlar. Kapsam: Geçici Personel, Taşeron çalışanlar ve Ziyaretçi de dahil olmak üzere tüm çalışanlar.
11	Iskarta	Alerjen çapraz kontaminasyonu, yanlış girdi malzeme beyanı (etiketleme) ve fiziksel kontaminasyon	Yeniden işlenen malzemenin alerjen kontaminasyonu kaynağı haline gelmesini ve/ veya etiketlenmemiş bitmiş bir ürünün yeniden işleme sokulmasını denetler. Kapsam: Girdi malzemeler, Yarı Mamul Malzeme, Ambalajlama ve Bitmiş Ürünler.
12	Ürün İzlenebilirliği, Geri Çağırma ve Geri Çekme	Geri çekme/çağırma ulaşılamayan ürün veya gıda güvenliği tehlikesi olan ürün	Tedarikçiden gelen tüm hammadde partilerinin, işleme ve dağıtımın tüm aşamaları boyunca aynı şekilde bitmiş üründen hammadde seviyesine kadar geri izlemeye izin veren dokümente edilmiş sistem. Ayrıca, piyasada bilinen bir gıda güvenliği tehlikesi taşıyan bitmiş ürünlerin iletilmesi, geri çağırılması ve bertaraf edilmesi için önceden tanımlanmış sistemleri de içerir. Kapsam: Hammadde ve yardımcı malzemeler, Gıdaya Temas Eden Ambalaj, Yarı Mamul, ve Bitmiş Ürünler.

No	ÖGP İsmi	Kontrolü Amaçlanan Tehlike	Tanımlama
13	Depolama ve Dağıtım Kontrolleri	Depolama, işleme ve dağıtım uygulamaları ile ilgili ürün kontaminasyon tehlikeleri	Gıda güvenliği, kalite veya güvenlikle ilişkili tehlikeleri önlemek için, hassas ürünler için sıcaklık kontrolleri de dahil olmak üzere, hammaddelerin, ambalajların, proseste olan ürünlerin ve bitmiş ürünlerin amaç için uygun alanlarda depolandığına emin olmak için uygulamalar ve kontroller.
14	Tüketici İletişimi ve Bildirimi	İletişim yetersizliğinden kaynaklanan tehlikeler	Yasal ve müşteri gereksinimlerini karşılamak için ambalajlanmış gıdaların etiketleme gereksinimlerinin tanımlanması, Müşteri şikayetleri etkili bir şekilde ele alınacak ve tekrar eden şikayet seviyelerini azaltmak için bu bilgiler kullanılmalıdır. Müşteriye özel politikalar ve kurallar, ilgili personel ve gerektiğinde hammadde tedarikçisi, servis sağlayıcılar ile açıkça paylaşılmalı ve uygulanmalıdır.
15	Gıda Savunması	Ürünlerinin kasıtlı kontaminasyonunun önlenmesi	Fabrikanın kontrolü altındayken gıda ürünlerinin kasıtlı olarak kontaminasyonunu önlemek için sistemler ve kontroller. Kapsam: Kasıtlı kontaminasyon, çalışanların veya ziyaretçilerin, taşeron çalışanların veya art niyetli şahısların kasıtlı sabotaj eylemlerini içerir.
16	Eğitim	Yetkin olmayan çalışanlardan kaynaklanan gıda güvenliği tehlikelerinin önlenmesi	Tüm personele ve yöneticilere, gıda güvenliği yönetim sistemi içerisindeki görevlerini yapabilmeleri için eğitim programları düzenlenmelidir. Kapsam: Gerektiğinde taşeron çalışanlar, ziyaretçiler, servis sağlayıcıları dahil olmak üzere tüm fabrika çalışanlarına eğitim programlarını içerir.

Öncelikle üretim tesisleri dizayn edilirken gıda güvenliği riskleri değerlendirilmiş olmalıdır. Bunu sağlayabilmek için tüm iş birimlerinde aşağıda detayları belirtilen ön gereklilik programları uygulanır:

- Yabancı madde kontrol programı
- Personel hijyeni
- Temizlik programı
- Kalite ve gıda güvenliği amaçlı bakım programı
- Pest kontrol programı
- Tesis İç ve Dış Alan Standartları

i. Yabancı madde kontrol programı

Yabancı maddeler, tüketicilerimizin sağlığına, markalarımızın kalite imajına ve ekipmanlarımıza büyük zararlar ve hasar verebilirler. Hammadde, proses, depolama, paletleme, dağıtım ve market adımlarından her biri, yabancı madde bulaşması için çeşitli riskler taşımaktadır.

Fabrika yönetim ekibi aşağıdaki konulara liderlik ederek ve HACCP takımına destek olarak yabancı madde kontrol programının yürütülmesini sağlar:

- HACCP programının ve gereklerinin uygulanması
- Fabrika sahasında, “temiz zemin temiz hat” hedefinin sahiplenilmesi; sahada düzenli olarak yabancı madde kontrolleri yapılması; kayıt edilmesi ve yabancı madde kaynaklarının ortadan kaldırılmasına yönelik önlemlerin alınması
- Tüketici şikayetlerinin gözden geçirilmesi ve alınan aksiyonların yeterliliği
- İç ve dış denetimler sonrası çıkan düzeltici faaliyetlerin (aksiyonların) zamanında tamamlanması
- Fabrika ve ekipmanlar için gıda güvenliği risklerinin değerlendirildiği önleyici bakım programı kurulması ve uygulanması
- İyi üretim uygulamalarının sahada yaygınlaştırılması için gerekli gıda güvenliği tazeleme eğitimlerinin çalışanlara verilmesi

Yabancı Madde Kontrol Ekipmanları

Metal Dedektörler:

Risk değerlendirmesinde nihai ürünün metal kontaminasyonundan korunmasını iyileştirmediği belirtilmediği sürece metal dedektör kullanılmalıdır. Sadece alternatif, daha etkili bir koruma yöntemi kullanıldığında (örn. X-Ray, çok ince elek/filtreler veya ürünlerin filtrelenmesi gibi) metal detektörünün kullanılmaması mümkündür. Metal detektörlerinin kullanılmadığı yerlerde gerekçe (HACCP risk değerlendirmeleri ve akış şemalarında) yazılı olarak belgelenmelidir. Metal detektörleri ve reddetme sistemleri şunları içermelidir:

- Reddedilen malzemenin tanımı ve reddedilen ürünün kontrol edilmesi için bir yöntem.
- Ürünün reddedildiğini belirten bir yöntem (örneğin; ışıklı veya sesli alarm)

Riske ve metal dedektör tipine bağlı olarak arıza emniyet sistemi olmalıdır:

- Karantina haznesinin dolduğunu belirten bir kontrol uygulanmalıdır (örneğin; bandın otomatik olarak durması).
- Reddetme hatası riskine karşı için kontroller olmalıdır (örneğin; reddetme cihazının elektriği geçici olarak kesilerek, test kitinin hattan geçirilmesi ile reddetme mekanizmasının çalışmaması sağlanır, hat bandının durduğu ve sistem alarminin kapanmadığı gözlemlenerek doğrulanır).
- Hava basınç sistemi hatası riskine karşı için kontroller olmalıdır (örneğin; metal detektörüne giren hava kısıldığında alarmin çalışması gözlemlenerek doğrulanır).

Metal detektörler minimum olarak aşağıdaki sıklıklarda kontrol edilmelidir:

- Her vardiyanın başında
- Her ürün değişikliği sırasında
- Her üretim sonunda
- Üretim sırasında (risk değerlendirmesi ile belirlenen bir aralıkta)
- Metal algılama ekipmanında onarım, bakım veya ayarlamalardan sonra
- Elektrik kesintisinden sonra



Metal detektörler minimum olarak demir (Fe), demir olmayan (NFe) ve paslanmaz çelik (SS) test kitleri ile kontrol edilmelidir. Test kitleri iyi durumda olmalıdır. Test kitleri, yanlışlıkla paketlenemeyecekleri şekilde açıkça işaretlenmeli, etiketlenmeli ve muhafaza edilmelidir.

Serbest düşen sistemler için örnekler bağımsız olarak ürün akışına yerleştirilir. Başarılı ürün reddetmeler gözlemlenmeli, kaydedilmeli ve belgelenmelidir. Rutin testler sırasında test kitinin ürün akışına yerleştirilemediği durumlarda alternatif koruma önlemleri olmalıdır; mıknaşlar, filtreler veya elekler.

Metal dedektör cihazının tespit edilen herhangi bir arızasında, düzeltici faaliyet yerine getirilmesini (cihazın kabul edilmiş son testinden bu yana üretilen tüm ürünleri karantina altına alma ve yeniden test etme vs.) ve raporlanmasını sağlayan bir prosedür mevcut olmalıdır.

Reddedilen paketler ve malzemeler açıkça tanımlanmalı, ayrılmalı ve daha sonra uygun eğitim almış bir kişi tarafından araştırılmalıdır. Herhangi bir metal bulgusu dikkatli bir şekilde incelenmeli, belgelenmeli, kaynağı araştırılmalı ve trend analizine dahil edilmelidir.

Planlanmış kalibrasyon, bakım ve hassasiyet test sistemi, ekipman üreticisi tarafından veya üretici tarafından eğitilmiş bir iç mühendis tarafından yılda en az bir kez olmak üzere tüm detektörlere uygulanmalı ve kayıtları saklanmalıdır.

Elek ve Filtreler:

Elek/filtrelerdeki hasarlar riske bağlı uygun sıklıkta kontrol edilmelidir. KKN olarak tanımlanan ve diğer kritik olan Elek/Filtreler ulaşılabilir durumda olmalıdır. Kontroller sırasında hasar tespit edildiğinde, en son iyi durumda olduğu kontrolden itibaren tüm malzemeler karantinaya alınmalı ve araştırma yürütülmelidir.

Tüm elekler açıkça tanımlanmalı ve tüm bileşenlerde kullanılan elek/filtreler KKN/O-ÖGP olsun olmasın, yazılı bir kontrol planı çizelgesine sahip olmalıdır. Tüm elek/filtreler için aşağıdaki bilgileri içeren bir kayıt tutulmalıdır: Elek/filtrenin boyutu, ne zaman ve nerede kullanıldığı, elenen malzemeler, herhangi bir hasarın veya tamirin kaydı, hasar veya onarımın düzeltici ve önleyici eylem kayıtları, elenen malzeme değişimi olduğunda temizlik kaydı, bu bilgiler üretim kayıtlarına kadar geri izlenebilir olmalıdır.

Elekler temiz, emniyetli ve güvenli bir şekilde muhafaza ve kontrol edilmelidir. Temizlemenin doğrulanamadığı durumlarda, belirlenmiş alerjik malzemeler için açıkça etiketlenmiş ve ayrılmış elekler kullanılmalıdır.

Mıknatıslar

Tüm mıknatıslar, riske ve metalin mıknatısa yakalanma kapasitesine uygun bir sıklıkta temizlenmeli ve kontrol edilmelidir. Bu kontrollerin ne zaman, hangi tarihte yapıldığı, önemli bir bulguya ulaşıp ulaşılmadığı, trendlerin belirlenip belirlenmediği yazılı olarak kayıt altına alınmalıdır. Tüm mıknatıslar için aşağıdaki bilgileri içeren bir kayıt tutulmalıdır: Mıknatısın gücü, kontrollerinin kaydı (tarih, saat, önemli bulgular), temizlik kayıtları, trend analizi, mıknatıs hasarları için düzeltici ve önleyici faaliyetler kayıtları.

Mıknatısların kontrolü ve temizlenmesi, ürünün ve/veya ekipmanın tekrar kontaminasyonunu önleyecek şekilde yapılmalıdır.

Mıknatısın etkinliğini takip etmek için mıknatısın gücü riske dayalı belirlenen periyotlarda kontrol edilmelidir.

X-Ray

Risk değerlendirmesinde x-ray'e ihtiyaç belirlendiği durumda, minimum olarak aşağıdaki sıklıklarda test yapılmalıdır:

- Her vardiyanın başında,
- Her ürün değişikliği sırasında,
- Her üretim sonunda,
- Üretim sırasında (risk değerlendirmesi ile belirlenen bir aralıkta),
- Onarım, bakım veya ayarlamalardan sonra,
- Elektrik kesintisinden sonra

X-ray ve reddetme sistemleri şunları içermelidir:

- Reddedilen malzemenin tanımı ve reddedilen ürünün kontrol edilmesi için bir yöntem.
- Ürünün reddedildiğini belirten bir yöntem (örneğin; görsel veya sesli alarm)

Riske ve x-ray türüne bağlı olarak arıza emniyet sistemi kullanılmalıdır. Test kiti hassasiyeti doğrulama ile belirlenmelidir. Doğrulama egzersizi, tüm ürün türlerini ve olası tüm yabancı maddeleri kapsamalıdır.



Test kitleri minimum olarak demir, demir olmayan, paslanmaz çelik ve cam olmalıdır.

Test kitleri iyi durumda olmalı, uygun bir sıklıkta kontrol edilmeli ve yıpranma olduğunda değiştirilmelidir. Örnekler, yanlışlıkla paketlenemeyecekleri şekilde açıkça işaretlenmeli, etiketlenmelidir ve muhafaza edilmelidir.

Test kitleri ürün ambalajı içindeki en kötü senaryodaki yerde bulunmalıdır, (test parçaları test paketlerine gömülmüş veya takılmış olabilir) gerekli durumlarda, X-ray üreticisi rehberlik edebilir.

X-ray cihazının tespit edilen herhangi bir arızasında düzeltici faaliyet yerine getirilmesini ve raporlanmasını sağlayan bir prosedür belirlenmelidir. Bu prosedürler şunları içerebilir; cihazın kabul edilmiş son testinden bu yana üretilen tüm ürünleri karantina altına alma ve yeniden test etme.

Reddedilen paketler ve malzemeler açıkça tanımlanmalı, ayrılmalı ve daha sonra uygun eğitim almış bir kişi tarafından araştırılmalıdır. Herhangi bir metal bulgusu dikkatli bir şekilde incelenmeli, belgelenmeli, araştırılmalı ve trend analizine dahil edilmelidir.

Planlanmış kalibrasyon, bakım ve hassasiyet test sistemi, ekipman üreticisi tarafından veya üretici tarafından eğitilmiş bir iç mühendis tarafından yılda en az bir kez olmak üzere tüm cihazlara uygulanmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

Hammaddede Yabancı Madde Kontrolleri

Hammadde kabul noktasından kullanım noktasına kadar yabancı madde riskleri kontrol edilmeli ve üretim sırasında karşılaşılabilecek risklerin olabildiğince erken giderilmesi için önlemler alınmalıdır.

Cam ile veya kırılabilir malzemeyle paketlenmiş hammaddelere izin verilmemelidir.

Teslim edilen malzemeler, imalat alanlarında kullanılmadan önce, herhangi bir hasar veya olası yabancı madde riski olup olmadığına bakmak amacıyla görsel olarak denetlenmelidir. Gerektiğinde, malzeme reddedilmeli ve kayıt altına alınmalıdır.

Hammadde paletlerinde hasar ve parçalanma olup olmadığı kontrol edilmelidir.

3. BÖLÜM

ÜRETİM

Mümkün olduğunca, hammadde kabının herhangi bir bölümünde ahşap, ip ve zimba vb. kullanımından kaçınılmalıdır. Mümkün olmadığı durumlarda, mevcut riskleri yönetmek için tanımlanmış ve onaylanmış bir kontrol mekanizması olmalıdır.

Paletten boşaltma, kutuları açma ve paketten çıkarma için belirlenmiş bir güvenli alan olmalıdır.

Hammadde ve ambalajın kontaminasyon riskini en aza indirmek için hammadde kutuları açma ve paketten çıkarma için belirlenmiş bir prosedür uygulanmalıdır. İlgili tüm personel prosedürler hakkında eğitilmelidir ve kayıtlar saklanmalıdır.

Ahşap paletlerin üretim alanlarına kontaminasyon kaynağı olmasının önlenmesi için prosedürler mevcut olmalıdır; örneğin malzemelerin plastik/metal paletlere aktarılması, ahşap paletler için belirlenmiş ve açıkça tanımlanmış depolama alanları gibi.

Hammaddelerin doğrudan kağıt torbalarından veya diğer birincil ambalajlarından aktarılması uygulamasından kaçınılmalıdır. Bu amaçla tasarlanmış, kapaklı metal veya plastik kapların kullanılması önerilir. Girdi malzeme torbaları keskin tek parça bıçakla kesilerek açılmalıdır, yırtılarak açılmamalıdır. Boşaltıldıktan sonra torba doğrudan bir atık kabına yerleştirilmeli ve tekrar kullanılmamalıdır.

Tek kullanımlık hammadde kapları boşaltıldığında yeniden kullanılmamalıdır.

Kesilmeden önce ürünle temas eden ambalaj dışındaki tüm ambalajları hammaddeden uzaklaştırılmalıdır (örneğin, yağ bloklarının dış kolisi). Dış sargı ambalajının etkili bir şekilde çıkarıldığından emin olmak için bir kontrol yöntemi oluşturulmalıdır.

Gıda üretim alanlarında karton malzeme kullanılması sınırlandırılmalıdır. Sağlam, temiz ve kuru olmalı, ayrı tutulmalıdır ve gerekli olmadığında üretim alanından çıkarılmalıdır.



Hammaddelerin taşınması, işlenmesi veya nakli için kullanılan poşetler, brandalar, örtüler veya diğer plastik malzemelerin zıt renkli olması önerilir ve yırtılmalarını önleyecek kalınlıkta olmalıdır (önerilen, en az 65 mikron kalınlığında veya kolay yırtılmayı önlemek için eşdeğer bir mukavemette olmasıdır). Poşetleri kapatmak için ip, klips ve bant kullanımı en aza indirilmelidir (örneğin düğümlü veya ısıtmalı kapatma yöntemleriyle hammadde poşetinin yeniden kapatılması).

Metal Kontrolü

Metal bulaşmasını engellemek üzere, tüm ürünler kontrol edilirler. Bu kontroller elek, filtre, mıknatıs, metal dedektör ve x-ray'ler ile gerçekleştirilir. Metal dedektör ve X-Ray'lerin ürünlerin bekleme ve aktarma gibi aşamaları da tamamlandıktan sonra, nihai paketleme aşamasında bulunması gerekmektedir.

Tüm metal dedektörler, mıknatıslar ve gıda güvenliği amaçlı kullanılan elek, filtreler, HACCP planlarında gösterilerek, planda belirlenen esaslara uygun olarak yönetilmelidirler.

Cam / Plastik / Seramik Ve Benzeri Kırılgan Malzemelerin Kontrolü

Üretim sahasında mümkün olduğu sürece cam kullanımından uzak durulur, cam kullanılması durumunda ise kırıldığında dağılmaya karşı korumalı olmalıdır. Kayıt altına alınmayan cam/sert plastik üretim sahasına sokulmamalıdır. Personelin, taşeron çalışanların ve ziyaretçilerin, fabrikaya cam eşya getirmesi ve cam, seramik vb. eşyaların dolaplarda veya giyinme odalarında saklanması yasaklanmalıdır. Eğer herhangi bir nedenden ötürü fabrikaya cam girmesi gerekirse yetkili bir kişiden izin alınmalı ve resmi bir risk değerlendirmesi yapılmalıdır.

Gözlük kullanıcıları, herhangi bir hasar veya kayıp anında derhal yetkililere durumu bildirmeleri konusunda bilgilendirilmelidir. Gözlüklerde mücevher parçaları vs. olmamalıdır. Lens kullanan personel, lensinin düşerek ürüne karışma riski bulunduğu durumlarda yetkililere bilgi vermelidir.

Cam ve parçalanabilir malzemelerin değiştirilmesi ile ilgili prosedürler dokümanite edilmelidir.

Plastikler her bir uygulama için ve amaca uygun olarak doğru tip ve kalitede seçilir. Seçim yapılırken aşağıdaki örnek kullanım alanlarına dikkat edilerek uygun malzemeler seçilmelidir;

- Aşınma veya çarpma hasarı
- Yıkama ekipmanlarında sıcaklık
- Asit veya alkali maddelerle temas
- Dondurma
- Şok soğutma

Kaşık, kürek, çırpıcı ve kaplar gibi küçük eşyalar mümkün olduğunca paslanmaz çelikten yapılmış olmalıdır. Plastik aletler kullanımdaysa, aşınma ve hasar açısından düzenli olarak kontrol edilmesi gerekmektedir. Cam, sert plastik gibi kırılabilir bitmiş ürün kaplarının tamamı, yabancı madde kontaminasyon riskinin önlenmesi için ters tutulmalıdır, gıdaya teması uygun olan basınçlı ve filtre edilmiş hava ile temizlenmelidir.

Plastik kişisel korunma ekipmanının kullanıldığı yerlerde (eldiven, önlük, kolluk vb.) bu malzemeler, onaylanmış bir tedarikçiden satın alınmış ve amaca uygunluk için değerlendirmesi yapılmış olmalıdır (örneğin; mukavemet, üründen renk ile ayrılma ve tanımlanmış kullanım alanı vs.).

Cam/sert plastik kırılabilir malzeme kontrol talimatı ve kırılması durumunda yapılacaklar tüm çalışanlara net bir şekilde anlatılmalıdır.

Denetim gerektiren tüm cam/ kırılabilir malzemeler kaydedilmelidir. Camın (veya diğer benzer malzemelerin, örneğin seramiklerin, sert plastiklerin) tam konumu, sayısı, türü ve her maddenin durumu ayrıntılı şekilde kaydedilmelidir ve koruma yöntemi belirtilmelidir (koruyucu film ile kaplı veya korunmuş). Kontroller, riske göre belirlenen bir sıklıkta yapılmalıdır. Ürün hattı üzerinde bulunan cam/sert plastikler üretim başlangıcı kontrollerine dahil edilmelidir.

Olay Kaydı: Fabrika sahasındaki tüm cam ve sert plastik kırılmaları kayıt altına alınır. Ürüne cam /sert plastik karışması durumunda ilgili ürünler atık olarak ayrılır, hayvan yemi olarak değerlendirilmesine izin verilmez. Cam ambalaj kullanılan alanlarda en az günlük olarak kırılmama durumu da kayıt altına alınmalıdır.

Kırılma veya onarım sonrasında cam veya plastik numunesinin herhangi bir müşteri şikayeti vs. durumunda karşılaştırılabilmesi için saklanması ve kayıt altına alınması gereklidir.



Etki alanına göre minimum 10 metrelik yarıçap içindeki bir alanda tüm teçhizat kontrol edilmeli ve araştırılmalıdır, bu esnada sadece gerekli kişilerin bölgeye girmesine izin verilir. Tüm parçalar uzaklaştırılmalı ve referans numune dışındaki tüm kırık parçalar atılmalıdır. Ekipman derinlemesine temizlenmelidir.

Personel giysilerinin ve ayakkabılarının temizlenmesi, değiştirilmesi gerekliliği değerlendirilmelidir. Cam kırılmalarını temizlemek için kullanılan tüm araçlar, kullanımdan sonra bu işler için ayrılmalı veya atılmalıdır.

Kırılma durumunda alınan aksiyonlardan sonra ilgili alanın üretime tekrar başlamak için temiz olduğunu gösteren bir kayıt tutulmalıdır.

Ani bir tehlikeye neden olmayacak şekildeki bir hasar (plastik bir muhafazadaki bir çatlak gibi) oluştuğunda takip edilmesi için kalıcı bir kalemle işaretlenmeli ve tarihi kayıt altına alınmalıdır. Onarımların ne kadar çabuk yapılması gerektiğini belirlemek için durumun riski değerlendirilerek termin tarihi belirlenmelidir.

Ampul/ şerit aydınlatmaları gibi kırılabilir malzemeleri değiştirme ile ilgili tehlikeleri tanımlamak için özel prosedürler uygulanmalı ve bu prosedürler kayıt altına alma, depolama, değiştirme ve bertaraf etme yöntemlerini içermelidir.

Ahşap Kontrolü

Üretim alanlarında ahşap, sunta malzeme kullanılması önlenmelidir. Ahşabın alternatifi olmadığı ve uygun bir malzeme ile kapatılamadığı durumlarda gıda güvenliğine uygun olması için ahşabın durumunu ve ürüne bulaşabilecek herhangi parçalanmış bir malzeme olup olmadığını kontrol etmek için detaylı prosedürler oluşturulmalıdır.

Ekipman Kontrolü

Gıdayla temas eden kayışlar, fırçalar ve sıyrıcılar gibi aşınma ve hasar görme ihtimali yüksek ekipman parçaları, gıda ile zıt bir renkte olmalı ve düzenli olarak denetlenmeli/ izlenmelidir, denetim sıklığı riske bağlı olmalıdır. Hasar tespit edildiğinde derhal parça değiştirilmeli veya onarılmalıdır. Keserek düzeltme yalnızca küçük tehlikeleri giderme işlemi için kullanılabilir (bant üzerinde küçük lifler). Hasar ya da kayıp olması durumunda, tüm bölümler gözden geçirilmeli ve olay kaydedilmelidir. Düzeltici önlemler alınmalıdır.

Karıştırıcı, sıyırıcı gibi hat üzerinde kullanılan araçlar, mevcut şartlara uygun, özel olarak tanımlanmış, kaydedilmiş olmalıdır ve rutin olarak takip edilmelidir. Ürüne zarar vermeyecek şekilde muhafaza edilmelidirler. Konveyör bantları riske göre belirlenen bir sıklıkta kontrol edilerek kayıt altına alınmalıdır.

Bıçak, Makas, İğne, Kesici alet Kontrolleri

Bıçak, makine parçaları, makas, iğne gibi kesici alet kontrolleri yapılmalı ve bu kontroller aşağıdakileri içermelidir:

- Bıçaklar, makine parçaları, makaslar, iğneler gibi kesici aletler listelenmeli, tanımlanmalı ve kayıt altına alınmalıdır.
- Ekipman değerlendirilmeli, durumu kontrol edilmeli ve kaydedilmelidir.
- Kırılma ve kayıp olması durumunda, tüm parçalar gözden geçirilmeli ve olay kaydedilmelidir.
- Düzeltici aksiyonlar alınmalıdır.

Parçalı maket bıçağı kullanılmamalıdır. Bıçak, kesici alet ve makaslar yalnızca amacı için kullanılmalıdır.

Bıçak bileyleme, üretim alanlarından uzakta yapılmalı ve ekipman temiz bir durumda üretime geri dönmelidir.

İğneler, sadece izin verilen personel tarafından açılabilen kilitli bir alanda saklanmalıdır, kullanımdan sonra yerine kaldırılmalıdır. İğne ve bıçakların kullanımı ve güvenli şekilde imhası için dokümanite bir prosedür olmalıdır.

Temizlik Ekipmanları

Temizlik ekipmanları uygun ve iyi durumda olmalıdır Moplar kullanılması mutlaka gerekli olduğu durumlarda (zemin kullanımı için), temiz ve iyi durumda olmalıdır. Paspaslar işlevini görebileceği şekilde iyi durumda olmalıdır. İp şeklindeki paspaslar üretim alanında kullanılmamalıdır. Yer fırçaları (el fırçaları da dahil) bot yüksekliğinden aşağıda saklanmalıdır. Fırça kılları, renkli ve plastik olmalı, ısı veya yapışkanla yapıştırılmış olmalıdır. Aşınma ve gevşek kıllarla ilgili riske bağlı olarak belirli bir sıklıkta muayene edilmeleri gerekir. Fırçada gevşek veya hasarlı kıllar varsa fırça atılmalıdır. Fabrika içerisinde kullanılan hiçbir temizlik ekipmanı ahşaptan yapılmış olmamalıdır. Telli fırçalar sadece uygun bir alternatif olmadığı durumda kullanılmalıdır. Kullanılan fırça türleri fabrikanın HACCP sistemi içerisinde, kontrollerin detaylarıyla birlikte ve kontrolün kaybolması halinde tespitin doğrulanması için dokümanite edilmelidir. Telli fırçalar iyi



durumda tutulmalıdırlar. Kabul edilebilirlik sınırlarını gösteren bir görsel standart ile kontrol edilmelidirler ve bu sınırın aşıldığı tespit edildiğinde atılmaları gerekir.

Yabancı Madde Avı

Yabancı madde avı, hatta çalışan kişi tarafından bölgesinde bulunan yabancı maddeleri tespit etmek için yapılan denetimdir. Programın temel amacı, yabancı madde kaynaklarının tespit edilmesi ve kirlenmenin önüne geçecek önlemlerin alınmasıdır.

Sahada yapılan bu denetim üretim ve paketleme gibi kritik alanlarda haftada en az 1 kez olmak üzere, ilgili birimin belirlenmiş sorumluları tarafından yapılır. Bu sorumlular her hatta çalışan ve amirleri tarafından yetkilendirilmiş operatör ve /veya işçi olabilir.

Yabancı madde avı aşağıdaki maddeleri içerir:

- Bulunan yabancı maddeler torbalara toplanarak birim amirine teslim edilir.
- Kayıtlar tutulur (vardiya, bölge, kişi, yabancı madde tanımı, tarih).
- Tekrarlanmaması için düzeltici önleyici faaliyet düzenlenir.
- Yabancı madde avı sonuçları, aylık olarak raporlanır ve düzenli gözden geçirilir. Değerlendirme sonrasında problemlerle ilgili kök neden analizine göre, tekrarlanmaması için gerekli aksiyonlar alınır.

Üretim öncesi kontroller

Üretime başlamadan önce ürünün geçtiği her nokta operatörler tarafından yabancı madde bulaşma olasılığı değerlendirilmek üzere kontrol edilir. Bant ipliklenmesi, yağ sızması, kirlilik, gevşemiş vida veya kalmış bir silikon gibi olası bir bulaşma kaynağı tespit edilirse, gerekli önlem üretim ve bakım sorumluları tarafından alınır. Problemin üretim öncesinde çözülememesi durumunda üretim ve kalite müdürü tarafından bulaşanın risk boyutu değerlendirilerek, gerekli önlemler alınarak, üretime başlama ya da tesisi durdurma kararı alınır.

ii. Personel hijyeni

Bu bölüm, fabrikadaki personel, taşeron çalışanlar ve ziyaretçilerin, üretilen ürünlerde tehdit oluşturabilecek kişisel hijyen şartları hakkındaki temel kuralları belirler.

Saç

- Üretim yapılmayan ofisler hariç fabrika içerisinde, üretim ve depolama alanlarında saç ve kulaklar bone ile kapatılmalıdır.
- Sakal ve bıyık için fabrika personel uygulamaları talimatı esas alınmalıdır. Fabrika talimatında sakal ve bıyığa izin veriliyor ise sakal / bıyık boneleri kullanılmalıdır.
- Bone yerine başörtüsü kullanımı söz konusu ise, başörtüsünde boncuk, iğne vb. yabancı madde riskleri bulunmamalıdır ve başörtüsü yalnızca üretim alanında kullanıma özel olmalıdır.
- Bone kullanılırken “önce bone uygulaması”na uyulmalıdır. Önce bone uygulaması; bone takıldıktan sonra koruyucu kıyafetin giyilmesi, ancak önlük çıkarıldıktan sonra bonenin çıkarılması kuralıdır. Bu uygulama ofis ortamı dahil olmak üzere tüm fabrika sahasında geçerlidir.

Tırnak

Tırnaklar kısa ve temiz tutulur. Tırnak cilası, oje, takma tırnak vb. kullanılmamalıdır.

El Yıkama

Üretim sahasına her girişte, çalışan veya misafir olan herkes, girişlerde bulunan el yıkama istasyonlarında ellerini yıkamalı ve dezenfekte etmelidir. El yıkama alanları şunları içermelidir:

- Uygun sıcaklıkta yeterli miktarda su
- Kokusuz, bakterileri yok eden el sabunu
- El kurutma alanları
- El sterilizasyon alanları
- El yıkama işaretleri/ görselleri
- Musluklar ya dizden ya da sensörlü çalışan musluklar olmalıdır. Elle çalıştırılan musluklar kabul edilemez.

Tek kullanımlık eldiven kullanılacaksa, eller fabrikaya girerken yine de yıkanmalıdır. Yıkandıktan sonra elleri kurutmak için tek kullanımlık kağıt havlu veya el kurutucuları kullanılmalıdır. Eğer el kurutma işlemi açık ürünün 3 m'den yakınında yapılıyorsa kağıt havlu kullanılmalıdır. Sıcak hava el kurutma makineleri için temizlik ve bakım programları belgelenmeli ve takip edilmelidir. El kurutucularının kullanıldığı yerlerde, bir arıza durumunda bir yedekleme sistemi (örneğin el havlusu dağıtıcıları) hazır bulundurulmalıdır. Kapaklı çöp kutuları, kullanılan yerde ayakla çalıştırılmalıdır.



Kozmetik

Üretim alanında çalışan kişiler parfüm, losyon gibi ağır kokular, takma tırnak, kirpik, oje vb. kullanmamalı; çapraz bulaşma riskini önlemek için makyaj yapmamalıdır.

Koruyucu Kıyafet

Yönetici, taşeron ve ziyaretçiler dahil tüm çalışanlar, fabrikaya girmeden önce uygun ve temiz koruyucu kıyafetlerini (önlük, iş elbisesi, galoş, gerektiğinde kolluk, sakal bonesi gibi) giymelidir. Gerekli görülen alanlarda kullanılan mont ve yelek gibi ilave giysiler iş birimi kalite birimi tarafından onaylanmış olmalıdır. Koruyucu kıyafetlerinde eksik olan kişilerin üretim sahasına girilmesine izin verilmez.

İş kıyafeti tasarımı aşağıdaki kurallara uymalıdır:

- İş kıyafeti, kişinin giysilerini açtığı ürünün çapraz kontaminasyonunu önleyecek şekilde yeterince örtmelidir.
- Dış cepleri olmamalıdır. Eğer varsa, sadece iç cebe izin verilir. Söz konusu cep belin altında olmalıdır (çalışma esnasında belin üst kısmında kalan ceplerden düşme olasılığı yüksektir)
- İş kıyafetinde düğme kullanılmamalıdır.
- Temizlik veya bakım faaliyetleri için kullanılan tek kullanımlık kağıt malzemeden tulumlar hariç, üretim alanlarında işçi tulumlarına izin verilmez.
- Kollar, açık ürün üretim alanlarında koruyucu kıyafet ile tamamen kapanmalıdır.

İş giysileri, temiz olmasını sağlamak için düzenli bir aralıkla yıkanmalıdır ve temizliği doğrulanmalıdır. Yıkama işleminin personelin kendisi tarafından yapıldığı durumlarda yıkamanın nasıl ve ne şekilde olması gerektiği ile ilgili personel bilgilendirilmelidir. Personelin aşağıdaki alanlara giriş-çıkışı risk analizlerine göre belirlenen tehlikeler doğrultusunda aksiyonların alınması ve kontrol önlemlerinin etkinliğinin doğrulanması sağlanarak yönetilmelidir:

- Tanımlı sigara içme alanlarına girmeden önce
- Çalışan dinlenme/ mola alanlarına (örneğin, kantin, mola alanı) girmeden önce,
- Tualete girmeden önce

Personelin bu alanlara girip üretim alanlarına döndüğünde geçerli olan kurallar risk değerlendirmelerine göre belirlenip dokümente edilmelidir.

Kişisel Eşyalar

Kişisel eşyalar, üretim ve depolama sahalarına (takı, saat, cep telefonu, para vb.) sokulmamalı, ilaçlar kilitli ve tanımlı dolaplarda muhafaza edilmelidir. Üretim alanlarında anahtara izin verilmez. Bu kuralın tek istisnası, doğrudan iş amacıyla kullanılan anahtarlar ürüne kontaminasyonu önlemek için kontrollü olmalıdır. Kişisel gözlük veya kontakt lensin kaybolması veya kırılması durumunda derhal ilgili kişilere haber verilmeli ve ürünün kontamine olmadığından emin olmak için bir inceleme yapılmalıdır. Kimlik, fabrikaya giriş çıkış veya saat denetimi için kullanılan tüm kartlar, ürün kontaminasyon riskini önlemek için kontrollü olmalıdır. Plastik kart tutucuların kullanılması durumunda, ürünle zıt renkte olmalıdır.

Sigara

Sigara kullanımı, sadece fabrika tarafından belirlenen alanlarda serbesttir. Fabrikalar, elektronik sigara kullanımı ile ilgili kuralları tanımlamalıdır. İş kıyafetine sigaradan kontaminasyonu ortadan kaldırmak için kontroller olmalıdır. Sigara, çakmak ve diğer sigara malzemeleri kullanılmadığı zamanlarda personel dolaplarında tutulmalıdır. Üretim alanına alınmamalıdır.

Elektronik cihaz

Şirket tarafından sağlanan ve üretim alanları içinde kullanılacak tüm cep telefonları, çağrı cihazları, tablet ve dizüstü bilgisayarlar kaydedilmelidir. Personel, ziyaretçi ve taşeronlara ait cep telefonlarına, ilgili yönetici tarafından izin verilmedikçe üretim alanlarında izin verilmez. Üretim alanı içindeki elektronik ekipmanın kaybı veya hasarı derhal yönetime bildirilmelidir.

Kalem ve Diğer Kırtasiye Malzemeleri

Kalem tasarımı mümkünse tek parça, ürünle zıt renklerde, metal dedektörde algılanabilir şekilde olmalıdır. İyi uygulama olarak kalemler de numaralandırılarak takibi yapılmalıdır. Üretim alanı içinde sıvı düzelticiye (tipeks) izin verilmez. Zimba ve ataç gibi kırtasiye malzemeleri üretim alanlarına alınmamalıdır.



Yeme - İçme

Yeme – içme (sakız dahil) faaliyetleri, yalnızca yemekhane veya tanımlanmış alanlarda yapılabilir. Hat başında ürün kesinlikle yenmemelidir. Ürün tadımı sadece tanımlı alanlarda yapılmalıdır. Ürün tadım noktalarında yeme gerçekleştiriyse eller dezenfekte edilmelidir.

Personel, ziyaretçi ve taşeronların fabrikaya getirdikleri ve alerjen ihtiva edebilecek yiyecekler için kontroller yapılmalıdır. Bu kontroller, fabrikada üretilen ürünün çapraz kontaminasyona maruz kalma tehlikesini önlemelidir. Bu kontroller kayıt altına alınmalı ve bu konuda eğitim verilmelidir. Fabrika iç ve dış sahasında gıda güvenliğini riske atacak şekilde yeme – içme yapılmamalıdır.

Enfeksiyonel Hastalık Kontrolü

İş başı yapmadan önce, çalışanların ürünü riske atabilecek herhangi bir rahatsızlığı olmadığından emin olunmalıdır. Gerekli durumlarda iş yeri hekimi bilgisine danışılmalıdır.

Ziyaretçiler ve taşeronlar, gıda güvenliği açısından risk oluşturabilecek herhangi bir bulaşıcı hastalığı olmadığını teyit etmek için üretim alanına girmeden önce ziyaretçi formunun ilgili bölümü doldurmalı, buna göre değerlendirmeler yapılmalı, gerekli ise aksiyonlar alınmalıdır. Tıbbi değerlendirmede, kişinin bulantı, kusma veya ishale maruz kalmadığı teyit edilmelidir.

Açık ürünler üzerine öksürme ve hapsirme, gıda güvenliği açısından bir tehlike teşkil edebilir ve bu tür üretim alanlarında, bu belirtileri gösteren kişilerin gıda güvenliği riski oluşturmalarını önleyecek aksiyonlar alınmalıdır.

Vücutta Meydana Gelen Yaralanmalar

Tüm kesik ve yaralar, su geçirmez, metal detektöre duyarlı ve üründen kolaylıkla ayrılacak renkte yara bantlarıyla kapatılmalıdır.

İlk yardım ekipmanı yalnızca yetkili personel tarafından erişilebilir olmalı ve diğer personeller tarafından serbestçe kullanılmamalıdır.

Kanlı yaralanmalar ve vücut sıvısının ortaya çıktığı durumları yönetmek için prosedürler mevcut olmalıdır. Bu prosedürlerde süreç adımları detaylı olarak belirlemeli, temizlik ve ürün kontaminasyon riski ele alınmalıdır. Ürüne temas eden veya etmeyip de risk yaratacak alanlarda aksiyon alınır.

Vücut sıvıları, ürünleri riske atacak seviyede ise çalışmaya devam edilmez. Vücut sıvısının ekipmana bulaştığı iş kazalarında ekipman temizlenip dezenfekte edilir. Riskli ürün var ise imha edilir.

Vücut sıvısının iş kıyafetine bulaşması durumunda yeniden iş başı yapmadan önce temiz kıyafet ile değişim sağlanmalıdır.

Soyunma odaları ve tuvaletler

Soyunma odası ve tuvaletlerin bulunduğu alanlar, personel ve ziyaretçilerin üstlerini değiştirdikten sonra (iş kıyafetleri ile) tekrar dış alana çıkmak zorunda kalmayacakları şekilde tasarlanmalıdır. Tuvaletlerde el yıkamanın detaylarını anlatan dokümanlar bulunmalıdır. Tuvalet alanları doğrudan gıda üretim ve depolama alanlarına açılmamalıdır. Soyunma dolapları kişisel kıyafet, iş kıyafeti ve ayakkabılarının ayrı şekilde muhafazasına izin verecek dizayna sahip olmalıdır. Islak giysiler dolaplarda tutulmamalıdır. Dolaplar temiz ve iyi durumda olmalı, üstleri eğimli olarak, havalandırılacak şekilde tasarlanmalıdır. Dolaplar temizliğe engel olmayacak şekilde konumlandırılmalıdır. Tuvalet alanları ve soyunma odaları en az günlük olarak temizlenmelidir (temizlik sıklığı kullanım seviyesine bağlı olmalıdır). Aynalar paslanmaz çelik veya akrilik olmalıdır, cam aynalara izin verilmez. Doğru kıyafet değiştirme prosedürünü açıkça anlatan dokümanlar soyunma odalarında mevcut olmalıdır.

Taşeron Kontrolü

Tüm taşeron çalışanları, fabrikaların yüksek hijyen standartlarına uygun olarak çalışmak zorundadır. Taşeron çalışanın sorumluluğu işi veren departmana aittir. Taşeron çalışanlarının yönetimi ile ilgili her iş biriminde kendi çalışma ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde talimat oluşturulmalıdır. Bu talimatta taşeron sorumluluğunun kimin yönetiminde olduğu, çalışma öncesinde taşeronlara verilmesi zorunlu olan eğitimler, kılık kıyafet zorunlulukları ve iş teslimatında gıda güvenliği açısından yapılacak kontroller gibi başlıkların olması gereklidir.

Çalışma öncesinde çalışacak tüm kişilere talimat doğrultusunda gıda güvenliği eğitimi verilmelidir. Uzun süreli taşeron çalışmalarında, saha kontrolleri yapılmalı ve taşeron çalışması yapılan bölgede, çalışma sonrasında ve üretim başlangıcı öncesinde kontroller tamamlanarak, hattın çalışmasına izin verilmelidir.



iii. Temizlik programı

Tüm ürünler, tesislerimizdeki iyi üretim uygulamaları kapsamında temizlik koşulları sağlanarak üretilir. Her işletmenin, ekipmanlarının etkin temizliği, ürünün hazırlık, üretim ve depolama süreçlerinde oluşabilecek bulaşma riskini azaltmaya yönelik bir temizlik programı olmalıdır. Bu temizlik programı çerçevesinde de ana temizlik planları oluşturulmalıdır.

Temizlik programları aşağıda belirtilen temel uygulamaları içermelidir:

- Her çalışan kendi çalışma bölgesindeki düzen ve temizlikten sorumludur.
- Temizliği gerçekleştiren, temizlik sonrası kontrolleri yapan ve temizlik onayı veren sorumlular; fabrika görev tanımı ya da temizlik talimatlarında belirtilmelidir.
- Her fabrikada detaylı ana temizlik planları ve ekipman bazında detaylı temizlik talimatları bulunmalıdır.
- Temizliği yapılacak üretim ekipmanların plana alınması ve temizliğin belirlenen standartlarda gerçekleştirilmesi üretim biriminin sorumluluğundadır.
- Her temizliğin kaydı bulunmalı; etkinliği kontrol edilmeli ve kontroller kayıt altına alınmalıdır.

Ana Temizlik Planı

Ana temizlik planı, işletmenin temizlik programı çerçevesinde; tesis dahilinde ve çevresindeki temizlik faaliyetlerinin düzenli, zamanında, ilgili sorumlu kişiler tarafından, uygun şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla hazırlanır ve yazılı bir plan haline getirilir. Plan hazırlanırken zararlı üreme çevrim süresi (21-28 gün) dikkate alınarak temizlik sıklıkları belirlenir.

Ana temizlik planında, gıda ürünlerini etkileyen tüm ekipmanlar (tesis, fırınlar, hatlar, makineler, paneller, tavanlar, asansörler, havalandırma kanalları/ bezleri, lavabolar, drenaj sistemleri, baş üstü alanlar, temizlik aletleri, kablo kanalları, forkliftler, transpaetler ve benzeri ekipmanlar), yapılar ve alanlar ele alınmalıdır. Bölgeye (üretim, ambalaj, depo vb.), fabrikaya ya da temizlik amacına göre özel olarak hazırlanmalı ve güncel ve doğru olmalıdır.

Bir ana temizlik planında temel olarak bulunması gereken başlıklar aşağıdaki gibidir;

- Temizlenecek düzeneğin/ ekipmanın net tanımı ve yeri
- Temizlik türü
- Temizlik sıklığı
- Temizlik süresi
- Temizlikten sorumlu personel
- Hangi talimatın uygulanacağı
- Temizlik onayından sorumlu personel
- Temizlik sonrası değerlendirme teknikleri; ihtiyaca bağlı olarak aşağıdaki kontrolleri içerebilir:

Görsel Denetimler: Görsel olarak bir önceki üründen kalıntı olup olmadığına bakılır.

Alerjen Testi: Genel veya spesifik alerjen kitleriyle hatta alerjen gıda kalıntısı olup olmadığı temizlik doğrulama planına göre kontrol edilmelidir.

Adenozintrifosfat (ATP) Testi: Temizlik sonrasında hatta gıda kalıntısı olup olmadığı kontrol edilerek temizlik etkinliği ölçülür.

pH veya Alkali Ölçümü: Son durulama suyu kontrol edilerek kimyasal kalıntısı olup olmadığı değerlendirilir.

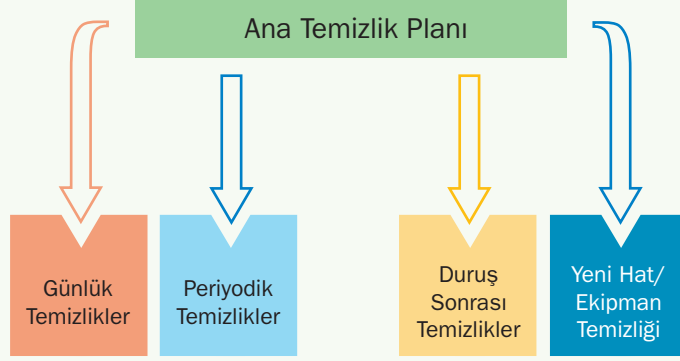
Temizlik sonrası değerlendirmelerde esas olan, temizliğin etkin ve uygun şekilde yapıldığını görmek ve temizlik kimyasalı kalıntısı olmadığından emin olmaktır.

Temizlik programından sapma, uygunsuzluk yönetimine uygun olarak yönetilmeli ve riskler değerlendirilmelidir.

Ana Temizlik Planında yapılacak olan temizlikler 4 ana başlık altında sınıflandırılabilir:

1. Günlük Temizlikler
2. Periyodik Temizlikler
 - o Üretim Öncesi ve Ürün Değişimi Temizlikleri
 - o Periyodik Bakım Temizlikleri
 - o Alerjen Temizlikleri
 - o Kapalı Sistem Temizlikleri
3. Duruş Sonrası Temizlikler
 - o Uzun Süreli Duruşlar
 - o Kısa Süreli Duruşlar
4. Yeni Hat – Ekipman Temizliği





1. Günlük Temizlikler: Üretim sırasında ortaya çıkan ürün kırıntıları, döküntüler, hammadde kalıntıları gibi çalışma ortamını kirleten, birikimi sonrasında mikrobiyal üreme, zararlı (pest) çekme ve ürünü kirletme riski oluşturan maddelerin ortadan kaldırılması için vardiya içerisinde yapılan temizliklerdir. Günlük temizliklerin sıklıkları ana temizlik planından ayrı bir planda tanımlanmış olmalıdır.

Örnek: Kuru hammadde boşaltım haznesi kenarındaki döküntülerin temizlik sıklığı döküntü miktarına göre belirlenirken, hamur veya krema haznesi kenarına sıvı kalıntıların temizlik sıklığı mikrobiyolojik bulaşma riskine göre belirlenmelidir.

Günlük temizlik uygulamaları, çalışma sahasının genel temizlik ve düzenini sağlarken güvenli bir çalışma ortamını da beraberinde getirir.

2. Periyodik (Düzenli) Temizlikler: Ne zaman yapılacağı ana temizlik planında belirlenmiş, nasıl yapılacağı ilgili talimatlarla detaylandırılmış temizliklerdir. Ana temizlik planları yılda bir gözden geçirilmeli, gıda güvenliği sorumlusu ve ilgili bölge amiri aralarında mutabık kalınarak hazırlanmalıdır. Periyodik temizliklerle ilgili temizlik süresi, personel sayısı gibi konularda bakım, üretim, planlama ve kalite birimleri birlikte planlama yapar. Yapılan planlamaya uyulması gerekir; bakım planı hattın çalışması gibi durumlar engel teşkil etmemelidir.

Haftalık üretim öncesinde yapılan temizlikler ve ürün değişimi sırasında yapılan temizlikler düzenli temizlikler kapsamında değerlendirilmeli ve ana temizlik planında minimum sıklıklar belirlenmelidir.

Kolay bozulabilen malzeme grupları (süt, yumurta vb.) için yapılan temizlikler gıda güvenliğini riske atmayacak periyotlarda planlanmalıdır. Bu nedenle üretim planı yapılırken malzeme bazlı bu tür riskler mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır.

Periyodik bakım temizlikleri de düzenli temizlikler kapsamında değerlendirilerek, bir plan dahilinde uygulanmalıdır.

Bakım temizliklerinde amaç, hem tesisin bakım gerektiren kısımlarına bakım yapabilmek, hem de normalde temizlikler sırasında ulaşılamayan veya açılmayan kör noktaları açarak ekipmanları daha iyi temizlemektir. Bakım temizlikleri için, tesiste temizlenecek kısımlar ile ilgili bakım temizlik planları oluşturulur ve temizlenecek her ekipman ve temizlik sıklığı, bu planda belirtilir. Bakım temizliklerinden sonra görev tanımlarında ya da temizlik talimatlarında belirtilen kişiler tarafından üretim başlamadan önce, hat kontrolü yapılarak; fiziksel, kimyasal, biyolojik bulaşma riski olmadığından emin olunur (örneğin; temizlik bezi ve fazla yağlama kontrolü vb.).

Alerjen temizlikleri; ürün geçişlerinde, bir üründen diğer ürüne, içeriğinde olmayan bir alerjenin bulaşmasını önlemek için alerjen temizlikleri yapılır. Burada amaç; tesiste kör noktalar dahil tüm kısımları temizleyerek, önceki üründen kalan alerjen bulaşma ihtimalini engellemektir. Yapılan temizliklerin uygunluğu kontrol edilir. Temizlik uygun ise, üretim başlatılır; değil ise, tesis uygun hale gelene kadar temizlenir. Alerjen temizlik gereksinimleri 'alerjen yönetimi' bölümünde anlatılmaktadır (Bkz. 3.Bölüm Kısım 2c).

Kapalı Sistem Temizlikleri: Kapalı sistem (örneğin; kapalı boru hatları, dolum sistemleri, tanklar vb.) temizlikleri CIP sistemleri kullanılarak hassas bir şekilde yapılmaz. Kapalı sistemlerde görsel temizlik kontrolleri mümkün olmadığı için CIP sistemlerinin etkinliği oldukça önemlidir. CIP'lerin doğru çalıştığından emin olmak için aşağıdaki parametreler kontrol edilerek kayıt altına alınmalıdır;



- Sıcaklık
- Kimyasal konsantrasyon
- Akış hızı
- Uygulama süreleri
- Basınç
- Durulama suyu kimyasal doğrulaması

3. Duruş Sonrası Temizlikler

Hatların planlı veya plansız şekilde durdurulmasından sonra temizlenmeli ve üretim öncesinde temizliğin etkinliği tekrar kontrol edilmelidir.

Uzun süreli duruşlar: İlgili hatta üretim planlanmaması nedeniyle olan uzun süreli duruşlar veya plansız arıza duruşları şeklinde olabilir. 8 saatten fazla hatta ürün üretilmemesi uzun süreli duruş olarak değerlendirilir. Başta ürünün temas ettiği yüzeyler takiben duruş süresince planlanabilen diğer alanlar temizlenmelidir.

8 saat ve daha uzun duruş sonrasında gıda güvenliği riski görülmeyen ve bu nedenle temizlenme gereği duyulmayan hat veya kısımlarda minimum yılda 1 defa analitik doğrulamalar (örneğin mikrobiyolojik analiz) yapılarak risk değerlendirmesi yapılır. Risk değerlendirmesi aynı hatta üretilen tüm ürün gruplarını içerecek şekilde planlanarak yapılmalıdır.

Her ne nedenle olursa olsun uzun süreli duruşlar sonrasında hatta kalan ürünler için gıda güvenliği riskleri kalite ve üretim departmanları arasında değerlendirilerek uygunluğuna karar verilmelidir. Ürünler ve ambalaj malzemeleri, hatta kalmamalı; geçici olarak ambalajlanmalıdır.

Uzun süreli duruş sonrasında, bir sonraki ürüne geçilmeden önce mutlaka ürün değişim temizliği yapılmalı ve temizlik sonrası kontrolleri planlandığı şekilde yapılmalıdır.

Kısa süreli duruşlar: İlgili hatta 8 saatten kısa duruş gerçekleştirip takiben üretim devam ediyorsa kısa süreli duruş olarak değerlendirilir. İlgili hatta aynı ürünün üretilmesine devam edilecek ise gıda güvenliği riski değerlendirilir, risk söz konusu değil ise temizlik yapılmadan üretime devam edilebilir.

Fakat bu durum kolay bozulabilir ürünler için farklı ve risklidir. Bu nedenle, kısa süreli duruş dahi olsa bozulma riski olan hatlardaki ürünler tamamen boşaltılarak gerekli temizlikler yapılmalıdır. Örneğin; hazne içerisinde açıkta bulunan krema kısa süreli duruş sonrasında da bozulup hattı kontamine etme riskine sahip olabilir. Bu nedenle hattın detaylı temizlenmesi gerekir.

Tüm duruşlarda temizlik uygunluğu ‘temizlik sonrası değerlendirme teknikleri’ konusunda anlatıldığı gibi yapılır ve kontrollerde uygunsuzluk tespit edilmez ise tesisin temizliği onaylanır.

4. Yeni Hat - Ekipman Temizliği

Üretime yeni bir hat / tesis alınması durumunda, ilgili ekipmanlar önce temizlenmeli; sonrasında kalite formeni / gıda güvenliği sorumlusunun onayı ile üretim sahasına alınmalıdır.

Yeni hatlarda devreye alma temizliği, detaylı ve her parçayı dahil edecek şekilde yapılmalıdır. Hat ile ilgili risk değerlendirmesi yapılarak, yapılacak temizlikler planlanmalı ve kontrol edilmelidir.

Bu uygulama ile yeni ekipmanlardan kaynak çapağı, stabil olmayan ekipman parçası vb. gelebilecek bilinmeyen bulaşma risklerinden hem üretim alanı hem de diğer tesislerimiz ve ürünlerimiz korunmuş olur.

Yapılan temizliğe onay verilmeden önce ekipmana göre ilgili kontroller yapılır. Bu kontroller; görsel kontrol, ATP testi uygulaması olabileceği gibi temizliğin etkinliği için hattan ürün numunesi alınıp analizi ile de olabilir.

Temizlik Talimatları

Ana temizlik planları doğrultusunda yapılacak olan temizliklerle ilgili detayları içeren temizlik talimatları oluşturulmalıdır. Bu talimatlarda temizlikle ilgili temel bilgilerin yanı sıra uygulamadaki genel bilgilendirmeler ve temizlik sonrası kontroller yer almalıdır.

Temizlik talimatlarında temizlikle ilgili temel olarak aşağıdakileri bilgileri içermeli ve kolay anlaşılır olmalıdır:

- Kimyasal adı
- Kimyasal konsantrasyonları



- Kullanılacak araçlar / ekipmanlar (renk kodlamasına dikkat edilmeli)
- Sökülmesi gereken ekipman ve noktalar (gerekli ise demontaj talimatları)
- Gerekli herhangi bir yardımın vurgulanması. Örneğin, ekipmanı sökmek için bakım desteği gerekli gibi.
- Su sıcaklıkları
- Uygulama süreleri
- Temizliğin zor olduğu yerler için temel kontrol noktalarının tanımlanması
- Ekipman temizliği için kabul edilebilir standartların net olarak tanımlanması



Temizlikler iş birimlerinin çalışma düzenlerine göre değişkenlik gösterse de güvenli ürün üretmek için temel gereklilikler mutlaka temizlik talimatlarında belirtilmelidir.

Örneğin; Yumurta, süt gibi kolay bozulabilir ürün gruplarında üretim sırasında temizlik duruşları yapılması gerekliliği ve maksimum çalışma süreleri ürün veya hat bazında temizlik programı içerisinde tanımlanmış olmalıdır.

Temizlik için basınçlı hava hatları ve su hortumlarının kullanılması üretim ekipmanına veya üretim ortamına ek bir tehlike oluşturmamalıdır.

Temizlik talimatları, fabrikada hijyeni etkileyebilecek herhangi bir değişiklik olduğunda, hijyen ile ilgili bir problem yaşandığında ve hijyenle ilgili denetim sonuçlarını dikkate alarak belirli aralıklarla gözden geçirilmelidir.

Kimyasallar

- Temizlik kimyasalları onaylanmış tedarikçilerden temin edilmiş olmalıdır.
- Her tesiste güncel kimyasal listesi ve kullanılan tüm kimyasallara ait Malzeme Bilgi Güvenlik Formları (MSDS=Material Safety Data Sheet) olmalıdır. Tesiste bulundurulamayan durumlarda çalışanlar tarafından ulaşılabilir birkaç yerde olması ve bu noktalardan çalışanların haberdar edilerek bilgilendirilmesi ve ulaşılabilirliği sağlanmalıdır.

- Tüm temizlik ve üretim makinelerinde kullanılan bakım kimyasalları da bu listede bulunmalıdır.
- CIP kimyasalları ve proseste ürün ile temas eden yüzeylerin temizliğinde kullanılan kimyasalların, gıda sanayinde kullanımına dair, uygunluk belgeleri alınmalıdır.
- Üretim alanındaki hiç bir kimyasal madde, kontrolsüz olarak bırakılmamalıdır. Kimyasallar üretim sahasında depolanacak ise ayrı tanımlı bir bölgede kilit altında depolanmalıdır, mümkünse üretim sahası dışında depolanmalıdır.
- Kimyasallar her zaman tanımlanmış (etiketli) olmalıdır.
- Üretici talimatlarına uygun olarak kullanılmalıdır. Belirli periyotlarda konsantrasyon doğrulamaları yapılmalıdır.
- Gıdaya temas eden yüzey temizliğinde kullanılan kimyasalların helal olması gerekmektedir.
- Aynı şekilde alerjen içeriklerinin olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Temizlik Ekipmanları

Temizlik ekipmanları kullanım amacına uygun olmalı ve tehlikeye sebebiyet verecek nitelikte olmamalıdır. Çapraz kontaminasyon riskini önlemek için temizlik ekipmanları ayrılmalıdır. Kontrol yöntemi olarak renk kodlama sistemleri kullanılabilir (örneğin alerjenler, ürüne temas eden makineler, ürünle temas etmeyen yüzeyler, tuvaletler, bakım atölyeleri, depolar). Ürüne kontaminasyonunu önlemek için temizlik ekipmanları ayrı muhafaza edilmelidir.

Temizlik kontrolleri ve kayıtları:

Tesislerde yapılan temizlikler, üretimde belirlenen sorumlu kişiler tarafından kontrol edilir. Gereken durumlarda, ürün kalıntısı için (özellikle çıplak ürünün temas ettiği noktalarda) ATP kontrolleri, alerjen kalıntısı için alerjen test kitleri ile kontroller yapılır. Yapılan kontroller oluşturulan formlar veya sistem üzerinden işlenerek takip edilir.

Ağırlıklı olarak kapalı sistemlerin kullanıldığı iş birimlerinde CIP temizlik sistemleri kullanılır. CIP sistemlerinde görsel kontrol şansı olmadığı için, temizlik sonrası yapılan analitik kalıntı kontrolleri (ATP, alerjen, pH ve iletkenlik) büyük önem taşır. CIP sistemlerinde suyun sıcaklığı, akış debisi, kimyasal konsantrasyonu, temizlik süresi gibi parametreler takip edilerek kayıt altına alınmalıdır.



Ürün kalıntı kontrolleri; ATP kontrol kitleriyle, alerjen kalıntısı; spesifik alerjen kitiyle, kimyasal kalıntısı ise; pH ölçümü, iletkenlik kontrolü veya kullanılan kimyasalın ürün bilgi formunda (PIS= Product Information Sheet'ında) belirtilen ya da kimyasal firması tarafından önerilen uygun metot ile yapılır.

Tüm bu ölçümler için kritik limitler mutlaka temizlik talimatlarında tanımlanmış olmalıdır. ATP sonuçlarının temizlik doğrulaması olarak kullanıldığı yerlerde ATP limitlerinin etkinliğinin doğrulaması yapılmalıdır. Kontrol sonuçları limitler dahilinde ise, temizlik onayı verilir; değil ise ölçülen değer, uygun aralığa gelene kadar temizlik tekrarlanır ve üretime başlanmaz. Yapılan tüm kalıntı kontrolleri kayıt altına alınır.

Planlanmamış Temizlik Aktiviteleri

Planlanmamış temizlik aktivitelerini yönetmek için fabrika, aşağıdaki konularda dokümanite edilmiş prosedürlere sahip olmalıdır:

- Cam kırılmaları
- Vücut sıvıları dökülmesi
- Alerjen dökülmesi
- Bakım uygulamaları

Herhangi bir plansız temizliğin gerçekleşme kaydında, temizliği yapan kişi ve temizliğin kabul edilebilir standartlarda tamamlandığının teyit edilmesi de dahil olmak üzere yetkili bir personel tarafından yapılan bir inceleme ile doğrulaması da yer almalıdır.

Genel uygulama bilgileri:

- Temizlik araçları, tahta saplı olmamalı, plastik veya alüminyum ekipmanlar tercih edilmelidir. Ayrıca sıcak suya dayanıklı ve fabrika renk kodlamasına uygun olmalıdır.
- Eldivenler, tekrar kullanılabilir veya kumaş malzemeli olmamalıdır. Kullanım sonrasında atılabilir (tek kullanımlık) eldivenler tercih edilir. Eldivenler, ürün akışı sırasında kolay fark edilir renkte seçilir. Üretim sahası içerisinde lateks eldiven kullanılmamalıdır.
- Temizlik bezleri, tesiste diğer amaçlarla kullanılan bezlerden (Ör. bakım tarafından kullanılan bezler) görsel olarak ayırt edilebilir (farklı renkte) olmalıdır.
- Tesislerde kullanılan kova, kap, karıştırıcı gibi küçük ekipmanlar kullanım amacına ve bölgesine göre temizlik planında yer almalıdır.

Temizlik yapan çalışanlara, temizlik talimatları eğitimleri, iş başı yapmadan önce ve yıllık olarak tazeleme eğitimlerinde tekrarlanmalıdır. Temizleme kimyasallarını hazırlayan ve kullanan personel, bu görevler için kullanılan kimyasallara uygun eğitime sahip olmalıdır.

iv. Kalite ve Gıda Güvenliği Amaçlı Bakım Programı

Ekipmanların bakımı, etkin ve planlı bir şekilde yapılmalıdır. Uzun duruşları minimize etmek, ekipman ömrünü uzatmak için düzenli bakım, kontrol ve ekipman temizliği önemlidir.

Bakım planı oluşturulmadan önce, her hat için HACCP planı oluşturulmuş olmalıdır. Bakım ekibi ve gıda güvenliği sorumlusu, önleyici bakım programını birlikte yönetir ve HACCP takımına bu konuda liderlik eder.

Tüm ekipman, tesis ve yardımcı tesisler (örneğin, havalandırma sistemleri, filtreler, su depoları, tepsi yıkama makineleri vs.) için dokümente edilmiş, planlı bakım programı ve uyulması gerekli kurallar mevcut olmalıdır. Kritik bir ekipmanı, fabrikada bakım planında öncelikli olmalıdır. Zaman planı, tüm bakım müdahaleleri için tanımlanmalıdır, bu zaman planı içinde tamamlanmayan işi yönetmek için bir sistem mevcut olmalıdır.

Bakım Prosedürleri

- Üretim sırasında üretimin yapıldığı alanda, kaynak, kırma, kesme gibi faaliyetlerin yapılması uygun değildir. Sıçrayarak ürünü riske atabilecek kaynak çeşitlerine ve taşlama işlemlerine izin verilmez. Zorunlu hallerde kaynak yapılacak alanın diğer alandan ayrılması için gıda güvenliği riskini engelleyecek şekilde izolasyonun yapıldığından, kokunun engellendiğinden emin olunarak ve gıda güvenliği sorumlusu / kalite müdürünün onayı ve gözetiminde yapılmalıdır.
- Üretim olmadığı zamanlarda da yine kaynak bulaşmasının üretim alanına engellenmesi için gerekli önlemler alınmalı ve kalite biriminin bilgisi dahilinde kaynak çalışması yapılmalıdır.
- Gıda ile temas eden yüzeyleri örtmenin veya korumanın mümkün olmadığı bazı bakım işlerinin yapılması gerektiği durumlarda (örneğin, dar alanlardaki onarımlar - yağ depolarının/ araçlarının onarımları), çalışma süreci ile ilgili riski değerlendirmeli ve gıda ile temas eden yüzeyler üretime tekrar dönmeden önce tümüyle temizlenmelidir.



- Ürün bölgesinde pürüzlü ve nokta kaynaklarına izin verilmez.
- Üretim sırasında yapılacak her bakım çalışması öncesinde, gıda güvenliği riskleri değerlendirilmelidir.
- Gıdaya temas eden ve riskli görülen bakım ekipmanları kirli alanda kullanmamak adına ayrıştırılmalıdır, renk kodlaması ile ayrıştırılabilir ve renk kodlaması talimatında da belirtilir.
- Üretim alanlarına alınan tüm aletler ve ekipmanlar kapalı, kilitlenebilir, metal veya plastik alet çantasında bulunmalıdır. Bakım sırasında alet çantası, bakım ekipmanları vs. ile temas eden ürün alanlarının, bakım sonrasında etkin temizliği sağlanmalıdır. Çanta içeriğinin listesi olup, yabancı madde kontaminasyon riskine karşın kontrollü olmalıdır. Kalem, cam, metal şerit metre, ahşap veya ahşap saplı aletler ve falçata gibi çok parçalı onaylı olmayan bıçakları içermemelidir.
- Somunlar, cıvatalar veya pullar gibi kolay dağılıbilen/ düşebilen öğeler, alet kutularında dağınık bırakılmamalı ve bir arada tutulmalıdır. Kapaklı kaplar, muhafaza için önerilen bir yöntemdir. Cam sigortası gibi kırılabilir malzemelerin çantada taşınması gerekiyorsa, bunlar da ayrıca muhafaza edilmelidir.
- Bazı özel durumlarda aletlerin ve gerekli parçaların tesis yakınında depolanması gerekebilir. Bu yalnızca aşağıdaki durumlarda mümkün olabilir:
 - ✓ Bu şekilde depolama, fabrika verimliliği için gerekliyse ve risk değerlendirilmesi ile kontrol ediliyorsa.
 - ✓ Depolanan malzemeler kilitli tutulmakta ve yetkili kişinin kontrolündeysen,
 - ✓ İlgili depolama alanı içindeki tüm personel, kontrollerin yerine getirildiğinden haberdar edilmişse ve tehlike kontrolleri ile ilgili yeterince eğitilmişse,
 - ✓ Depolama işlemi, riske göre belirlenen bir sıklıkta denetleniyorsa.
- Çalışma öncesinde ilgili hat, diğer bölgelerden fiziksel olarak (perde, seperatör vb. ile) izole edilmelidir.
- Risk değerlendirmesi, hat sorumlusu ile gıda güvenliği sorumlusu tarafından birlikte sahada yapılmalı ve yapılan bakım çalışmasının yan hatlarda üretilen ürünleri riske atmadığından emin olunmalıdır. Gerekiyorsa, gerekli önlemler alınana kadar iş durdurulabilir.

- Yeni hat kurulumu gibi hallerde HACCP takımı, hattın kullanımını onaylamadan hat çalıştırılmamalıdır.
- Özellikle, Kritik Kontrol Noktası olan metal dedektör, pastörizasyon ve sterilizasyon gibi ekipmanların kurulumu sonrasında, devreye alma öncesinde ekipmanın doğru çalıştığından emin olmak için kontroller yapılmalıdır. Kritik limitler denemeler sırasında doğrulanmalıdır.
- Bakım faaliyetlerinin ardından, tüm sabitleme parçalarının (somunlar, civatalar, contalar, rondelalar, pullar ve oringler vb.) yerinde olduğu kontrol edilmeli ve tüm değiştirilmesi gerekenler değiştirilerek tamamlanmalıdır. Eksik bir parça olduğunda yerini belirleyerek inceleme yapılmasını sağlayan bir sistem olmalıdır. Tüm kontaminantların temizlendiğini ve ekipmanın üretime yeniden başlamaya hazır olduğunu doğrulayan, dokümente edilmiş veya elektronik bakım kontrol sistemi olmalıdır.
- Ürün ile temas eden yüzeylerle çalışırken, tüm parçalar değiştirilmeden önce temiz, kirlenmemiş bir yüzeyde tutulmalı ve yerlerine yerleştirilmeden önce sanite edilmelidir.
- Cihazlar, koruma tertibatları veya kapaklar da dahil olmak üzere söküldüğünde, küçük parçalar kilitli ve işaretli kaplarda saklanmalıdır. Ürün kontaminasyonu riskini azaltmak için manyetik matlar/ paspaslar veya tepsiler kullanılabilir.
- Gıda ile doğrudan temas halinde olan konveyör bantları gibi ekipmanların gıda kullanımına uygunluğunu teyit etmek için uygunluk belgeleri veya diğer dokümente edilmiş kanıtlar bulunmalıdır.
- Bakım planına ek olarak, ürüne ekipman hasarından dolayı oluşan bir yabancı madde bulaşması söz konusu ise ilgili ekipman belli aralıklarla kontrol edilmeli, kontrol sonuçları kaydedilmeli ve gerektiğinde önlemler alınmalıdır.

Metal - Metal ve Metal - Plastik Teması

Aşırı aşınma sorunlarını önlemek amacıyla, ekipmanlardaki metal-metal ve metal-plastik temasının ortadan kaldırılması veya uygunsuzlukların engellenmesini sağlayan fabrika bakım talimatı mevcut olmalıdır.



Geçici bakım

Geçici bakım üretimin devamlılığı için kısa süreli çözüm oluşturmak amacıyla yapılan bakımdır. Geçici bakım, direkt ürüne karışma riski bulunan ürün alanında yapılmaz. Ürün bölgesinin dışında yapılması zorunlu bir uygulama var ise yapılan bakım mutlaka kayıt altına alınır ve en kısa sürede kalıcı çözüme kavuşturulması için bakım ekibine bilgi verilir. Geçici bakımda renkli malzemelerin (örneğin, renkli bant) kullanılması esastır. Renk, üründen ayırt edilebilir durumda olmalıdır. Bütün geçici bakımlar, geçici bakımın ne zaman kalıcı hale getirileceğini belirten, kalıcı bir onarım tarihine sahip olmalıdır. Onarım süresi belirlenirken, geçici bakımın ürün güvenliği için yarattığı risk esas alınmalıdır. Geçici bakımlar veya değişiklikler, mevcut ve sağlam olduklarını garanti altına almak amacıyla risk değerlendirilmesine göre belirlenmiş aralıklarda kontrol edilmelidir ve bu kontroller dokümanite edilmelidir. Geçici bakım uygulaması üretim ekibinin sorumluluğunda olup yapılan geçici bakımın uygun bir şekilde çözümlenmesi bakım ekibinin sorumluluğundadır. Hiçbir koşulda tahta, karton gibi malzemelerle geçici bakım yapılmamalıdır.

Bakım Atölyeleri

Bakım atölyeleri, tehlikelerin üretim alanına geçişini önleyecek kontrollere sahip olmalıdır, temizlik ve hijyen standartlarına uygun olmaları gereklidir. Bakım atölyeleri ve depolama alanlarına geçiş, yalnızca yetkili personel ile sınırlandırılmış olmalıdır.

Atölyelerin ve depolama alanlarının kir ve kalıntılardan arındığından emin olmak için dokümanite edilmiş bir temizlik programı olmalıdır. Fabrika hijyen denetimlerinin bir parçası olarak temizlik standartları takip edilmelidir.

Personel, kontaminasyon unsurlarının atölye zemininden üretim alanlarına taşınmaması için ayakkabılarını temizlemelidir. Temizleme yöntemi tüm atölye çıkışlarında olmalı ve atölye temizleme programına dahil edilmelidir.

Bakım Kişisel Korumaya Kıyafetleri fabrika için "temiz" ve atölye için "kirli" olarak tanımlanmalıdır ve çapraz kontaminasyonu önlemek için uygun ayırma uygulamaları bulunmalıdır. Ayırmanın mümkün olmadığı durumlarda, fabrika alanının bakım artıklarıyla kirlenmesini önlemek için uygun koruyucu önlemlerin uygulanması gereklidir.

Yüksek Riskli Bakım Faaliyetlerinin Kontrolü

Yüksek yabancı madde riski taşıyan bakım faaliyetlerinden kaynaklanacak risklerin üretim alanlarına geçişini önlemek için sıkı bir kontrol gereklidir. Sondaj, kırma, kesme ve kaynak faaliyetleri bakım atölyelerinin ayrılmış alanlarında, üretim alanlarına kalıntıların taşınmasını önlemek için uygun önlemler alınarak (örneğin talaş matı, perdeler) yapılmalıdır.

Ürün için kullanılmakta olan malzemeler (Örneğin ürün kasası, tepsisi), ekipman üzerinde çalışılırken ya da atölye depolamalarında hiçbir koşulda kullanılmamalıdır. Bakım konteynerleri bu amaç için ayrılmış olmalıdır ve açıkça etiketlenmelidir.

İş kıyafeti yabancı madde bulaşma riski yüksek bakım işleri sırasında (örneğin talaşlı işlemler) giyilmeli, iş tamamlandıktan sonra kaldırılmalıdır/ değiştirilmelidir.

Dokümanite edilmiş bakım teslim kontrolü sistemi uygulanarak, bakımcinın üzerinde çalıştığı gıda ile temas eden ekipman, bakımcı ve bir üretim temsilcisi tarafından incelenmeli ve üretime geri teslimine uygunluk onayı verilmelidir.

Mikrobiyolojik olarak yüksek riskli ürünle ilişkili tüm tesis ve ekipman bakım sonrası temizlenmeli, sterilize edilmeli ve gerekirse tekrar monte edilmeden önce swab alınarak kontrol edilmelidir.

Taşeron Kontrolü

Tüm taşeronlar da gıda güvenliği için belirlenmiş olan bakım kurallarına uymak zorundadırlar, bunun sağlanması için eğitim verilmeli ve kayıt altına alınmalıdır. Bakım ve onarım faaliyetlerine katılan taşeronlar, belirlenmiş bir fabrika görevlisinin gözetiminde olmalıdır. Taşeronlar, tamamlanması için çalışmayı yetkili kişinin onayına sunmalıdırlar.

Bakım Kimyasalları Kontrolü

Hammadde, yarı mamul ve bitmiş ürünlerle doğrudan veya dolaylı temas ile tehlike teşkil eden ekipman ve tesis bakımı için kullanılan gres yağı ve aerosol gibi malzemeler, gıda sanayiinde kullanılabilir kalitede olmalı ve üretim alanlarında veya gıda ile temas eden makinelerde kullanılmak üzere onaylanmış olmalıdır. Kimyasallar, gresler/ yağlayıcılar ve aerosoller, alerjenlerden veya hayvansal ürünlerden elde edilmiş olmamalıdır. Bakım işlerinde kullanılan kimyasalları içeren tüm kaplar açıkça etiketlenmelidir,



bu amaçla kullanım için ayrılmış olmalıdır ve üretim alanlarında gözetimsiz olarak bırakılmamalıdır, kilitli tutulmalıdır. Gıda ve gıda dışı yağlar ve yağlayıcılar açıkça tanımlanmalı, yanlış kullanımı önlemek için güvenli bir şekilde depolanmalıdır.

v. Pest kontrol programı

Her fabrikada zararlı aktivitesine karşı pest kontrol programı (entegre bir pest yönetim sistemi) oluşturulur ve bu sayede olası sorunları öncesinde gidererek zararlı popülasyonunun kontrol altına alınması sağlanır. Etkin bir pest kontrol programı için uygun bir pest kontrol firması ile çalışılması önerilir.

Pest kontrol yönetim hizmetleri için bir taşeron ile anlaşıldığında, bu hizmeti sağlayan şirket ile hizmet seviyesinin ayrıntılarını içeren bir sözleşme yapılmalıdır.

Pest kontrol, bölgenin regülasyon gereklilikleri tarafından belirlenen nitelikli personel tarafından yapılmalıdır. Belirlenen nitelikli personelin gerekli eğitimleri aldıklarına dair belgeleri hazır bulundurulmalıdır.

Entegre pest yönetim sistemi ile, zararlı popülasyonunu arttırabilecek koşullar tanımlanır, önlenir ve ortadan kaldırılması için zararlı faaliyetlerinin değerlendirilmesi, izlenmesi ve yönetimi sağlanmış olur.

Fabrikadaki pest kontrol şartlarının iyileştirilmesinden, fabrika yönetim ekibi sorumludur. Tüm departmanlar kendi bölgelerinde zararlı aktivitesi gördüklerinde, zaman kaybetmeden pest kontrol firmasına ya da gıda güvenliği sorumlusuna haber vermekle yükümlüdür.

Pest kontrol programı önleyici olmalı ve dışarıdan tesis içine zararlı girişini önleyecek şekilde kurulmalıdır. Etkin bir kontrol için, işletme sahasında zararlı görülmesi durumunda zaman kaybetmeden müdahale edilmesi gerekir. Pest kontrol programı fabrikanın tüm sahasına uygulanmalıdır, asma tavanlar ve yemekhane de plana dahil edilmelidir.

Kontrol edilmesi gereken temel zararlı tipleri:

- Kemirgen ve fareler
- Hamam böcekleri
- Bit ve güve gibi depo zararlıları
- Uçkunlar
- Kuşlar
- Kedi, köpek gibi fabrikaya girme olasılığı olan hayvanlar

Düzenli Pest Kontrolleri

Pest kontrol denetimleri, rutin aralıklarla uzman, yetki belgeli pest kontrol firması çalışanı tarafından yapılır. Hizmet alınan pest kontrol firmaları, işinde uzman olmalı, tüm faaliyetleri ve uygulamaları eğitilmiş ve sorumlu personelleri tarafından yapılmalıdır.

Zararlıların tespit ve izlenmesi, kemirgenler için dış alanlarda yem istasyonları ve iç alanlarda canlı yakalama monitörleri; yürüyen zararlılar için canlı yakalama monitörleri; uçan zararlılar için ışıklı sinek tutucuları; kuş kontrolü için gözlem ve rutin denetimler; depolanmış ürün zararlıları için feromonlu tuzaklar; diğer canlılar da ise sorun tespiti ile birlikte uygun yöntem ile yapılmalıdır. Bu takibin nasıl ve ne sıklıkla yapılacağı onaylı sözleşmede tanımlanmış olup, sonuçlar fabrika yetkili personelleri ile paylaşılır. Fabrika, sabit pest kontrol takip cihazlarının tümünün yer ve tipini ayrıntısıyla veren güncel plana sahip olmalıdır. Plan, en az yılda bir kez veya pest kontrol takip cihazlarının yerini veya türünü etkileyen herhangi bir değişikliğin ardından gözden geçirilmelidir ve kayıt altına alınmalıdır. Pest kontrol takip cihazları, ürünlerin olası kontaminasyonunu önlemek için tasarlanmalı ve ona göre konumlandırılmalıdır. Dedektörler ve tuzaklar, sağlam, dışarıdan müdahaleye karşı muhafazalı ve yerde sabit olmalıdır. Hedef zararlıya karşı uygun olmalı ve riske bağlı olarak zararlıları üretim alanının dışında veya ara bölgede engellemek için uygun yerlere yerleştirilmelidir. Dedektörler ve tuzaklar, yeni zararlı aktivitesini belirleyebildikleri ve çalışır durumda olduklarını kontrol etmek için belirli aralıklarla kontrol edilmelidir. Yakalanan zararlıların, gıda güvenliği standartlarına zarar getirmeden zamanında tesisten kaldırıldığından emin olmak için canlı yakalama sistemlerinin kontrol edilme aralıkları buna göre düzenlenmelidir. Eğilimlerin belirlenmesi için incelemelerin sonuçları trend analizi ile takip edilmelidir. Tüm pest kontrol takip cihazlarının bakım ve yerleştirilmesi konusunda kayıtlar tutulmalıdır, hizmet sıklığı riske ve ekipman ihtiyacına göre ayarlanmalıdır. Pestisit kullanımı ve uygulaması, fabrika tarafından yetkilendirilmiş eğitilmiş personelle sınırlandırılacak ve ürün kontaminasyon riskinden kaçınmak için kontrol edilecektir. Gıda



üretimi ve depolama alanlarında zehirli yem kullanımı yasaktır. Eğer dış mekanlarda zehirli yem kullanılıyorsa, hedef olmayan türlerin etkilanmemesi için önlemler alınmalıdır.

Rutin ve rutin olmayan tüm saha kontrollerinin kaydı eksiksiz olarak tutulmalıdır.

Tesiste yapılan uygulamaların hepsi öncelikle hizmet alan firmanın yaptığı risk analizleri sonucunda, yüksek riskli bölgelerden düşük riskli bölgelere önem sırasıyla gitmek koşuluyla yapılmalıdır. Tesiste 3 ayda 1 zararlı aktivitesi ve zararlı aktivitesi için yapılan iyileştirmelerin kontrolü için gözden geçirme yapılır, kronik sorun kaynakları için aksiyon planları oluşturulur. Tüm gözden geçirme kayıtları fabrika tarafından muhafaza edilmelidir. Kayıtlar şu detayları içermelidir:

- Fabrikanın incelenen tüm alanlarının dökümü.
- Bulgular (olumlu ve olumsuz).
- Sorumluların detaylı tanımları ile beraber önerilen düzeltici faaliyetler.
- Düzeltici faaliyetlerin öncelik sıralaması.
- Denetim sırasında tamamlanan tüm işlemlerin ayrıntıları.

Düzeltilici faaliyetler, uygulanmalarının ardından gözden geçirilmeli ve tamamlanma durumları takip edilmelidir.

Dokümantasyon

Fabrikalar, güncel pest kontrol yönetim dokümantasyonunu muhafaza etmelidir.

Pest kontrol yönetimi klasörü/ sisteminin içermesi gereken detaylar Global Entegre Pest Yönetimi Standardında yer almaktadır.

Önleyici Kontroller

Binalar iyi ve bakımlı olmalı, delikler, kanalizasyon kanalları/ drenajlar ve diğer potansiyel geçiş noktaları kapalı olmalıdır.

Dış kapı, pencereler ve havalandırma delikleri binaya zararlı girme riskini en aza indirecek şekilde tasarlanmış olmalıdır.

Önleyici tedbirler binanın üzerinde kuşların tünemesi riskini azaltmak için kullanılabilir (örneğin ağ, kuş iğnesi, eğimli çıkıntılar). Önleyici tedbirler mevzuata uygun olmalıdır.

Depolama alanlarında zararlıların ilgisini çekecek yiyecek ve suyun varlığını en aza indirgeyecek şekilde tasarlanmalıdır (dökülmeler, sızıntılar).

Üretim ekipmanının yeri (kalıcı veya geçici), temizlik veya denetleme için etrafına erişilebilecek şekilde belirlenmelidir.

Temizleme ve denetlemelerin yapılabilmesi için dış duvarlar ile depolanmış paletler arasında yeterli boşluk bulunmalıdır.

Zararlılar tarafından istila edilen malzemeler kontaminasyonu önleyecek şekilde muamele edilmeli ve imha edilmelidirler.

Potansiyel zararlı yuvalanması için müsait alanlar (oyuklar vs.) ortadan kaldırılmalıdır.

Dış mekanın depolama için kullanıldığı yerlerde, depolanan malzemeler zararlı hasarına karşı korunmalıdır.

Atık depolama alanları, zararlıları çeken çöp birikimini önlemek için uygun bir sıklıkta temizlenmelidir.

Atık depolama konteynerleri, gıda malzemelerinin birikmesini önlemek için uygun bir sıklıkta boşaltılmalıdır.

Zararlıların imalat alanına taşınmasını önlemek için, girdi malzeme, ambalaj ve bitmiş ürün teslimatlarında kontroller yapılmalıdır.

Tüm teslimat ve sevkiyat araçları boşaltılmadan ve yüklenmeden önce zararlı varlığına rastlanıp rastlanmadığı konusunda görsel olarak kontrol edilmeli ve bu kontroller dokümente edilmelidir.

Zararlıların üretim alanına girmesini engellemek için, her ekipman (yeni veya kullanılmış) üretim alanına getirilmeden önce kontrol edilmelidir ve iyice temizlenmelidir.



Zararlı İstilasası Yönetimi

Fabrikada zararlı istilasası belirlendiğinde, ürünün ve üretim alanının korunması için mutabık kalınan bir prosedür takip edilir ve uygulanır. Planlanan pest kontrol yönetimi denetimleri dışında herhangi bir zararlı aktivitesi tespit edilirse, pest kontrol firma sorumlu mutabık kalınan zaman çizelgelerine göre fabrikaya gelir ve istila türünü ve potansiyel sebebini belirlemek için alanın tam ve kapsamlı denetimini üstlenecektir. Herhangi bir hammaddenin, ürünün veya ambalajın bu aktiviteden etkilenip etkilenmediğini doğrulamak için bir risk değerlendirilmesi yapılmalıdır. Herhangi kirli bir ürünün tedarik zincirine girmedikten emin olmak için, gerektiğinde, fabrika ürün karantina prosedürü uygulanmalıdır. Gerekli görüldüğü takdirde, alınan önlemlerin uygunluğunu doğrulamak ve istilanın geri dönmediğini teyit etmek için bölgenin ekstra takibi yapılacaktır. Tamamen istilanın engellenemediği durumlarda, fabrikanın mutabık kalınan takip denetimlerinin yanında dokümanite edilmiş bir kontrol planına sahip olması gerekir. Kontrol planı, fabrika üst yönetiminin ve pest kontrol firma yetkilisinin mutabık kalmasıyla oluşturulur ve alınan önlemlerin uygunluğu gerekli bir sıklıkta gözden geçirilmelidir. Kullanılan tüm ilave tuzaklar/ yapılan işlemler, geçici fabrika planına kaydedilmelidir ve bildirim raporunun bir parçasını oluşturmalıdır. Pest kontrol firması / fabrika pest kontrol sorumlusu her alanı kontrol altına aldıktan sonra, istilayı kontrol altına almak için kullanılan tüm ilave tuzaklar kaldırılmalıdır.

Pestisit Kullanımı

Kullanılan tüm pestisitler, ilgili makam tarafından onaylanmalı ve kullanımları bölgenin mevzuatına uygun olmalıdır.

Tüm pestisit kullanımı kaydedilmelidir. Bu kayıt şunları detaylandırmalıdır:

- Hangi pestisit kullanıldı
- Kullanılan pestisit miktarı
- Pestisit kullanılan alan
- Konsantrasyon

Güvenlik bilgi formları tüm pestisitler için mevcut olmalıdır. Fabrikada herhangi bir pestisit kullanmadan önce dokümanite edilmiş risk değerlendirmeleri yapılmalıdır. Pestisitlerin kullanılması ürün ve hammaddeler için herhangi bir risk oluşturmamalıdır. Pestisit kullanımı yalnızca eğitimli ve yetkili personel tarafından yapılmalıdır.

Trend Analizi

Tüm izleme cihazları alandaki aktiviteyi analiz etmek ve bu bilgiler ışığında eğilimi belirlemek için Pest kontrol firması / fabrika pest kontrol sorumlusu tarafından kontrol edilmelidir. Bu kontrol hem rakam hem de türü detaylandırılmalıdır. Feromon tuzaklarda yakalanan böcek sayısı, firma pest kontrol/ fabrika pest kontrol sorumlusu tarafından kaydedilmelidir ve eğilim (trend) belirlenmelidir. Olumsuz bir eğilim bulunduğunda, aksiyon planları başlatılmalıdır. Aksiyon planları dokümanite edilmelidir. Pest kontrol yönetimi sisteminin performansı, yılda en az bir kez, fabrika yönetimi ekibi ve Pest kontrol firması / fabrika pest kontrol sorumlusu tarafından gözden geçirilmelidir. Bu inceleme şunları içermelidir:

- Zararlılarla ilgili fabrika performansı (ör. şikayet eğilimleri, vakalar, denetimler ve takip cihazları eğilimleri)
- Sözleşmede yapılan tamamlanmış veya önerilen değişikliklerin gözden geçirilmesi.
- Pest kontrol firması / fabrika pest kontrol sorumlusu performansı
- Pest kontrol firması / fabrika pest kontrol sorumlusundan fabrika performansı ve düzeltici faaliyet hakkında geribildirim.
- İyileştirme fırsatları
- Eğitim

Zararlılara Karşı Farkındalık Eğitimi

İşe yeni başlayan çalışanlar, zararlı varlığının ürün üzerinde yol açabileceği risklerden haberdar edilmelidirler ve herhangi bir zararlı varlığını yönetimden belirlenmiş kişilere bildirmeleri gerektiğinin bilincinde olmalıdırlar.

Operatör seviyesinde zararlılara karşı farkındalık eğitimi şunları içermelidir:

- Fabrikada bulunması muhtemel zararlı türleri.
- Personelin zararlı varlığını tanıması için zararlı varlığının kanıtları.
- Zararlı faaliyetini önlemek için ana kontrol önlemleri.
- Zararlı aktivitesi görülmesi durumunda alınması gereken aksiyonlar.

Fabrikada pest kontrolden sorumlu personel üyeleri de, sorumluluklarına uygun olarak eğitilmelidir.

Hammadde depoları, pest kontrol konusunda riskli ve zor bölgelerdir. Bu nedenle, hammadde depo çalışanları, temizlik ve ilgili kalite birimi çalışanları, diğer çalışanlardan ayrı olarak depo zararlıları konusunda eğitime tabi tutulur.



vi. Tesis İç ve Dış Alan Standartları

Üretim tesisleri/ fabrikaları bakımı kolaylaştıracak, kontaminasyonu önleyecek ve güvenli ve yasal olarak uygun bitmiş ürünlerin üretimini mümkün kılacak şekilde, uygun büyüklükte, alanda, bina yapısında ve tasarımda olmalıdır. Üretim tesisi boyunca iş akışı, ürünün gıda güvenliği veya kalitesi için hiçbir tehlike arz etmemelidir.

Üretim tesisinin içi, içinde gerçekleştirilen üretime hiçbir tehlikenin bulaşmasına izin vermeyecek şekilde tasarlanmalı, inşa edilmeli ve korunmalıdır.

Tesis, yerel yönetmeliklere uyacaktır ve tesisin hedeflenmiş olan kaliteyi, güvenliği ve yasalara uygunluğu garanti etme kabiliyetini olumsuz yönde etkileyebilecek tüm çevresel faktörler göz önüne alınmış olmalıdır.

Tesis, aşağıdakilerden uzak kalması muhtemel bir bölgeye konumlandırılmalıdır:

- Sel
- Duman
- Toz
- Nahoş kokular
- Diğer bulaşanlar

Bunun mümkün olmadığı durumlarda, tesis ve ürünü bu tehlikelerin etkilerinden korumak için yeterli koruma sağlanmalıdır.

Tesis sınırları açıkça tanımlanmalıdır, yeterli ve uygun çevre parmaklığı konulmalıdır.

Bina yapısı her türlü hava koşullarına karşı dayanıklı ve zararlılardan arındırılmış olmalıdır.

Dış Alan Standartları

Dış alanlar, üretim tesislerinde üretilen ürünün güvenliğini veya kalitesini etkileyebilecek herhangi bir tehlikeye karşı korunmalıdır ve potansiyel zararlı yuvalanma/ gelişme alanı olabilecek gereksiz unsurlardan arındırılmalıdır.

Varsa bitki örtüsü düzeltilmeli ve tesislerinden en az 1 metre uzakta konumlandırılmalıdır.

Yollar ve yürüyüş yolları, ürün kontaminasyon riskini önlemek için düz hale getirilmeli ve muhafaza edilmelidir.

Dış drenajaj, üretim ve depolama alanları çevresinde suyun toplanmasını önleyecek ve tüm drenaj temizliğini sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.

Eğer bir tesiste atık arıtma tesisi varsa, bu tesis kontaminasyonu önlemek için üretim alanından uygun bir mesafeye konumlandırılmalıdır.

Dış duvarlar zararlıların girmesini önleyecek ve tüm hava şartlarına dayanıklı olacak şekilde inşa edilmelidir. Mümkün olan yerlerde duvarlar, çarpma bariyeri ve ray deflektörlerle hasardan korunacaktır.

Pencereler, hava girişleri ve çekme kanalları, kuşların veya diğer zararlıların kirletmesini önlemek için sinekliklerle donatılmalıdır.

Fabrika atık su drenajlarının atık sistemlerine aktığı durumlarda bunların kemirgenlerin girmesini engelleyecek şekilde tasarlanması gerekir. İyi tasarım örneği olarak; atık su çıkışlarında veya drenajlarda tek yönlü valfler verilebilir.

Eğer bir risk tespit edilirse, kuşların tünemesini önlemek için pencere pervazı eğimli olacak şekilde veya sivri uçlu olacak şekilde tasarlanmalıdır.

İç Alan Standartları

Herhangi bir üretim tesisinin veya hatlarının tasarımı, hammaddenin depolanmasından bitmiş ürün depolanmasına kadar olan mevcut alanlarda gıda güvenliğini veya kalitesini tehlikeye atabilecek yeni bir durum ortaya çıkarmayacağını garanti eden tüm ürün akışı dikkate alınmalıdır.

Çapraz kontaminasyonu önlemek için ambalaj ve hammadde depoları ayrılmalıdır.

Duvarlar, zeminler, tavanlar, kanalizasyon ve kapılar sızdırmaz malzemelerden yapılmış olmalıdır ve etkili bir temizlik ve yabancı yabancı madde bulaşı riskini önlemek için tasarlanmış ve muhafaza edilmelidir.



Yerleşim, Ürün Akışı ve Sınıflandırma

Üretim tesisi içerisinde üretim alanlarının veya ürünlerin sınıflandırılma gerekliliği, aşağıdaki hususları dikkate alır:

- Ürün akışı
- Malzemelerin doğası (örneğin sıcaklık şartları, alerjen kontroller, mikrobiyolojik kontroller)
- Ekipmanlar
- Personelin hareketi
- Atık depolaması ve nakliyesi

Ekipman temizleme alanları, üretim alanlarından yeterince ayrılmış olmalıdır.

Üretim ve temizlik faaliyetlerinin hijyenik koşullar altında ve düzgün yapılabilmesi için yeterli çalışma alanı ve depolama alanı olmalıdır.

Geçici yapılar, zararlıların yerleşmesini ve ürünlerin olası kontaminasyonunu önlemek için tasarlanmalı ve ona göre konumlandırılmalıdır.

Duvarlar

Duvarlar, kir birikimini önlemek ve yoğunlaşma ve küf gelişimini en aza indirmek ve temizliği kolaylaştırmak için tasarlanmalı, inşa edilmeli, tamamlanmalı ve muhafaza edilmelidir.

Duvarlar pürüzsüz, kolay temizlenebilir, dayanıklı ve sızdırmaz olmalıdır. Duvarlar mümkün olduğunca katı malzemelerden yapılmalıdır; zararlıların yerleşmesi için uygun ortam yaratabildikleri için, içi boş veya sandviç duvarlardan kaçınılmalıdır. Boşlukların mevcut olması durumunda, zararlı aktivitesini izlemek için gerekli düzenlemelerin yapılması gerekir (örneğin, açıklıklar).

Fayanslardan kaçınılmalıdır, ancak yine de varsa, çatlaklar ve gevşek ya da eksik fayans olmadığı kontrol edilerek iyi durumda muhafaza edilmelidir. Kolay temizlemek için duvar ile yer birleşme noktaları çukur (iki yüzey arasında pürüzsüz kavisli birleşim noktası) olmalıdır. Keskin köşeler artıkları toplar ve gıda maddelerinden temizlenmesi zordur.

Özellikle palet hareket alanlarında muhafazası bulunmayan duvarların hasar görmesini önlemek için uygun ve etkili çarpma bariyerleri monte edilmelidir.

Zeminler

Tüm zeminler, normal hizmet sırasında üzerine gelecek tüm yapısal, termik ve mekanik yüklere dayanabilir güçte olmalıdır.

Zemin sızdırmaz malzemelerden yapılmış ve kolayca temizlenebilecek bir yüzey sağlamak için etkili bir şekilde oluşturulmuş olmalıdır.

Herhangi bir temizlik malzemesine dayanacak uygun malzemelerden inşa edilmelidir ve iyi bakılmış olmalıdır. İmalattaki herhangi bir bağlantı yeri/ derz dolgu su kapatılmalı ve küf oluşumundan arındırılmış olmalıdır.

Önemli miktarlarda su kullanıldığında ve boşaltma için doğrudan boru döşenmesi mümkün olmadığı durumlarda, zeminler, suyun akış yönüne veya uygun drenaja doğru olacak şekilde yeterli eğime sahip olmalıdır.

Merdivenler ve Üst Geçitler

Açık ürün üstünde veya kontaminasyon riskinin olduğu yerlerdeki merdivenler ve üst geçitler, ayakkabı atıklarının ürüne gelmesini engellemek için kapalı koruyucu levhalar veya yan plakalar ile korunmalıdır. Yan plakalar en az 150 mm yüksekliğinde olmalıdır.

Boyalı Yüzeyler

Boyalı yüzeyler, pul halinde dökülme olmadan iyi durumda muhafaza edilmelidir.

Boya, bu amaçla özel olarak tasarlanmadığı sürece gıda ile temas edilen yüzeylerde kullanılmamalıdır.

Drenaj

Drenaj, ürün kontaminasyonu riskini en aza indirmek için yerleşimi belirlenmiş haritalandırılmış, tasarlanmış ve bakımlı olmalıdır ve ürün güvenliğini tehlikeye atmamalıdır.

Drenaj kanalları geçiş noktalarında yuvarlak kesitli olmalı, "kör uçları" olmamalı ve serbest akışa ve kolay temizliğe olanak tanımak için uygun şekilde düzenlenmiş kaplanmış hatlar halinde olmalıdır.

Makine aksamı ve boru hattı, mümkün olan her yerde, atık suyun doğrudan kapalı drenajın içine girmesini sağlayacak şekilde düzenlenmelidir.



İç drenajlar temizlik için erişilebilir olmalı ve zararlı girişini ve kokuyu önlemek için tel sineklik veya kapaklar takılmalıdır.

Drenaj kapasitesi, maksimum atık yükünün üstesinden gelmek için yeterli olmalıdır.

Hem dış hem iç alanları kapsayan bir drenaj sistemi planı hazırlanmış olmalıdır. Gıda güvenliği riskleri değerlendirilirken ve drenaj temizleme/bakım faaliyetlerinin yönetimi için bu plana başvurulmalıdır.

Çatılar, Tavanlar/Baş Üstü Hatları

Çatılar, tavanlar ve baş üstü hatları, kir birikimi, yoğunlaşma ya da küf gelişimi yolu ile ürünün kontaminasyonunu önlemek ve temizliği kolaylaştırmak için tasarlanmalı, inşa edilmeli, tamamlanmalı ve muhafaza edilmelidir.

Tavanlar, sızdırmaz, düz, pürüzsüz ve geçirgenliği olmayan bir yüzey ile inşa edilmelidir.

Asma tavanların kullanıldığında, boşluğun tamamen kapatılmadığı durumlarda, boşluk temizlik, bakım ve pest kontrolü denetimlerinin yapılabileceği kadar büyük olmalıdır.

Cam panelli tavanlar/çatılardan kaçınılmalıdır. Cam baş üstü hatlarının bulunduğu durumlarda bunları kırılmaya karşı korumak gereklidir ve potansiyel ürün kontaminasyonunu engellemek için belgelendirilmiş kırılma prosedürleri uygulanmalıdır.

Takma/asma tavan sağlam olmalı ve panelde veya fayansta eksik olmamalıdır.

Pencereler

Üretim alanları ve depolama alanları içerisinde cam pencere ve kapılar bulunmamalıdır. Camın bulunduğu yerde, riske bağlı olarak kırılma durumunda herhangi bir cam parçasının dağılıp bulaşmasını engellemek için korunmalıdır. Bilinen/ uygun koruma yöntemleri şunları içerir:

- Camın iç yüzeyine uygulanan koruyucu folyo/plastik film kaplama.
- Telli pencereler (hasar durumunda iç camı tel örgü içeride tutar ancak iç yüzeyde yine plastik kaplama gereklidir)

Ürün için risk olan yerlerde havalandırma amacıyla açılmak üzere tasarlanmış pencereler ve çatı camları zararlı girişini önlemek üzere uygun şekilde korunmuş/sineklik teli ile kapatılmış olmalıdır.

Kapılar

Kapılar iyi durumda korunmalıdır. Kapılar pürüzsüz, sızdırmaz, temizlenmesi ve bakımı kolay olmalıdır.

Açık ürün alanlarına doğrudan açılan dış kapılar, acil durumlar hariç olmak üzere (örneğin tahliye sırasında) üretim boyunca açılmamalıdır.

Doğrudan üretim alanlarına açılan kapıların otomatik veya kendiliğinden kapanma sistemleri olmalıdır.

Dış kapılar ve yükleme rampaları tam oturan ve zararlılara karşı yeterince koruma sağlayan yapıda olmalıdır.

Plastik şerit perdeler, düzenli olarak üretim alanına açılan tüm kapı girişlerine takılmalıdır. Bunlar tam boy olmalıdır ve kemirgenlerin ve uçan böceklerin girmesini engellemek için girişin tüm genişliğini kapamalıdır. Sineklik kapılar da şerit perdeler yerine kabul edilebilir bir alternatiftir. Plastik şerit perdelerde zararlıların girişini önlemek için uygun şekilde örtüşme sağlamalıdır:

- İç kapıların perdeleri %25 oranında örtüşme (yani her şerit bir sonraki şeritin %25 oranında üstüne gelecek şekilde yerleştirilir)
- Dış kapıların perdeleri %50 oranında örtüşme (yani her şerit bir sonraki şeritin %50 oranında üstüne gelecek şekilde yerleştirilir)

Şerit perdelerin kullanıldığı yerlerde perdelerin temiz ve iyi durumda muhafaza edilmesi gerekmektedir.

Aydınlatma

Aydınlatma, güvenli bir çalışma ortamı, süreçlerin düzgün işleyişi, ürün kontrolü ve etkin temizlik için uygun ve yeterli olmalıdır.

Ürün için bir risk oluşturdukları yerlerde, sinek öldürücü cihazlar dahil olmak üzere ampuller ve şerit ışıkları, muhafazalı/ kaplamalı ampuller ile yeterince korunmalıdır. Tam korumanın sağlanamadığı durumlarda, tel filmler, plastik kapaklar veya takip prosedürleri gibi alternatif yöntemler uygulanmalıdır.



Klima/Havalandırma

Yoğuşma veya aşırı toz birikimini önlemek için depolama ve işleme ortamlarında yeterli havalandırma ve tahliye sağlanmalıdır.

Tahliye üniteleri, zararlı aktivitesinin denetlenebilmesi ve temizlenebilmeleri için erişilebilir olmalıdır.

Hava filtrasyonunun yapıldığı yerlerin düzenli olarak temizlenmesi, muhafaza edilmesi ve filtrelerin düzenli olarak değiştirilmesi gereklidir.

Havalandırma çorapları belirli aralıklarla temizlenmeli ve bakım yapılmalıdır. Bu aralıklar, artıkların aşırı birikimini ve küf oluşumunu önleyecek sıklıkta olmalıdır.

Hava girişleri/çıkışları çıplak ürünler üzerine açılmamalıdır.

Üretimde (örneğin, soğutma veya basınçlı) kullanılan hava ve ürün veya ürünün temas yüzeyleri (örneğin, soğutma tünelleri için soğutulmuş hava, temizlik için basınçlı hava) ile temas eden havanın filtrelenmesi gereklidir. Havalandırma ve açık pencerelerden gelen hava akışının, eleme ve elleçleme esnasında süt tozu ve yumurta tozu gibi malzemelerden kaynaklanan alerjen toz kontaminasyonu bakımından değerlendirilmeli ve yeni ekipman kullanımında dikkate alınmalıdır.

İmalat sürecinde ürün kontaminasyonuna neden olabilecek miktarda havada uçuşan artık/kirlilik oluşan yerlerde toz tahliye prosesi olmalıdır.

Sosyal Alanlar

Personel, ziyaretçi veya taşeron çalışanlar olsun, tüm personel için uygun şekilde tanımlanıp düzenlenmiş üst değiştirme alanları oluşturulmalıdır.

Üst değiştirme tesislerinin üretim, paketlenme ve depolama alanlarına doğrudan geçişin mümkün olmadığı durumlarda, dışarıdan kontaminasyona neden olma riski (örneğin ayakkabı temizliği olanağı sağlanması) ve buna göre uygulanan kontroller için bir risk değerlendirmesi yapılmalı ve aksiyonları alınmalıdır.

Tuvaletler, doğrudan üretim, ambalajlama veya depolama alanlarına açılmamalıdır. Tuvaletlerde el yıkama düzenekleri sağlanmalıdır.

İş giysilerinin tuvalete girmeden çıkarılması gereken yerlerde, tuvaletlerden kapılarla ayrılmış bir alanda iş kıyafetlerini geçici olarak asabilmeleri için önlük askısı sağlanmalıdır.

Üretim alanlarına girerken ve diğer gerekli noktalarda uygun ve yeterli el yıkama istasyonları sağlanmalıdır.

Gerektiğinde, Kişisel Korunma Ekipmanı ve iç/dış iş kıyafet ayrımına izin vermek için uygun saklama/asma alanı sağlanmalıdır.

Yardımcı Servisler

Üretim ve depolama bölgelerinde ve tesislerindeki tüm yardımcı servisler kontaminasyon riskini etkin bir şekilde kontrol etmek üzere tasarlanacak, inşa edilecek, muhafaza edilecek ve takip edilecektir.

Yardımcı Servisler arası bağlantıların yapıldığı tavanlar, duvarlar, vs. yeterince kapanabilir olmalıdır.

Kabloları taşımak için kullanılan kablo kanalları ve bloğu, ürün atıklarını toplamayacak veya temizlik için kolayca erişilebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

Ürünün hazırlanmasında veya ekipman veya tesis temizliği için hammadde olarak kullanılan suyun, yeterli miktarda, uygun bir sıcaklıkta ve içilebilir olması sağlanmalıdır.

Buhar üretimi, soğutma veya yangın kontrolü için kullanılabilen içilebilir olmayan su, farklı bir renkle tanımlanmış ve içme suyu sistemi ile çapraz bağlantısı bulunmayan ayrı bir hattın içinde taşınmalıdır.

Su hatlarında "ölü/aktif olmayan noktalar" olmamalı ve tanklar kontaminasyonu önlemek için kapalı olmalıdır. Tesis risk değerlendirmeleri düzenli olarak gözden geçirilmeli, güncellenmelidir ve uygulanmalıdır.

Risk değerlendirilmesine bağlı olarak, bir bileşen oluşturmayan fakat gıda veya ambalajla doğrudan temasa giren su, buhar, buz, hava, basınçlı hava veya diğer gazların mikrobiyolojik ve kimyasal kalitesi düzenli olarak takip edilmelidir. Bu malzemeler, ürün kalitesi veya güvenliği açısından risk oluşturmamalıdır ve ilgili yasal düzenlemelere uymaları gerekir.



b. HACCP Programı

HACCP, önemli gıda güvenliği tehlikeleri için kontrol yöntemlerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve belirlenmesini destekleyen uluslararası kabul görmüş bir gıda güvenliği sistemidir. Her işletmede HACCP Programı kapsamında gıda güvenliği yönetim sistemi oluşturulmalı ve fabrikanın tüm hammadde, ambalaj malzemeleri, proses ve ürünlerini kapsayacak şekilde uygulanmalıdır.

Tüm tesislerde, her hat veya ürün grubu için HACCP planı olmalıdır. Bunun için Kalite Departmanı liderliğinde HACCP takımı oluşturulmalıdır. Her bir hat veya ürün grubu için tehlike analizleri tüm fiziksel, kimyasal, biyolojik ve radyolojik tehlikeleri kapsayacak şekilde yapılmalı, kritik kontrol noktaları (KKN veya KKN'ler) tespit edilmeli, kontrol altına alınmalı ve ürünün bu tehlikelerden korunduğu kayıtlarla gösteriliyor olmalıdır. Alerjenler bir kimyasal tehlike olarak, Pladis Global Alerjen Politikası aracılığıyla ayrı olarak değerlendirilir.

Hayvan yemi olarak kullanılan atıklar için hayvanların tüketimi için uygunluğu konusunda da risk değerlendirmeleri bulunmalıdır.

Her bir tesiste, HACCP programı kapsamında aşağıdaki 12 ana adım bulunmalıdır:

1. HACCP takımının kurulması: Üretim, bakım, kalite, ar-ge, lojistik gibi farklı departman ve seviyelerden oluşmalıdır. HACCP Ekip Lideri, HACCP Yönetimi hakkında derinlemesine bilgi, yeterlilik (HACCP eğitim sertifikası) ve deneyim sahibi bir kişi olmalıdır. HACCP Ekip Lideri HACCP faaliyetlerini yönlendirmekten, sistemin bakımını yönetmekten ve performansı üst yönetime bildirmekten sorumludur. HACCP Ekip liderliği için benzer HACCP yetkinliklerine ve eğitimine sahip bir vekil atanmalıdır. Ekip üyeleri, HACCP konusunda eğitim almış ve ilgili bölüm, ürün, proses ve potansiyel tehlikeler ile ilgili tecrübeli olmalıdır. Diğer dahili/ harici destek (bilgi kaynağı) ekibe veri anlamında destek sağlamak için gerekli olduğunda çağrılabilir. Harici destek, kullanıldığında, şirketin günlük program yönetimini değiştirmeyecektir. Tüm HACCP ekip üyelerinin, görevleri, deneyimleri ve yetkinlikleri hakkında bir kayıt tutulmalıdır.

2.Ürün tanımı: İlk üretim öncesinde hazırlanan ve ürünü tanımlayan dokümandır. Tehlike analizini kolaylaştırmak için bitmiş ürünler tür ve tanımlama ile karakterize edilmeleri gerekir. Bu bilgi aşağıdakileri içermelidir:

- Ürün kategorisi
- Bileşim
- Biyolojik, kimyasal ve fiziksel nitelikler
- Raf ömrü ve depolama koşulları
- Paketleme
- Gıda güvenliği ile ilgili etiketler - işleme, hazırlık ve kullanım talimatları dahil
- Dağıtım yöntemi

Spesifikasyonlara bağlı olarak, girdi malzemeler ve gıda ile temas eden ambalaj tehlikeleri, malzeme onay sürecinin bir parçası olarak değerlendirilir. Ayrıca, belirli tedarikçilere bağlı olarak bir risk değerlendirmesi de buna dahildir. Malzemenin üretim prosesinde işlenme şekli, uygun kontrollerin kullanımdan önce yerine getirildiğinden emin olmak için spesifikasyona bağlı olarak anlaşılmalıdır.

3.Ürünün tasarlanan kullanımının belirlenmesi: Ürünün tasarlanan kullanımı aşağıdakileri tanımlayacak şekilde belirlenmelidir:

- Ürünleri kim tüketir?
- Ürün nasıl tüketilir?
- Ürünün yanlış kullanımından kaynaklı gıda güvenliği riskleri nelerdir?

4.Akış şemalarının hazırlanması: Hammadde alımdan sevkiyata kadar olan tüm proses adımlarını gösteren diyagramdır. Akış şeması, çalışma/ üretim prosesinin şematik bir görünüşüdür. Hat, ürün veya bölüm bazlı oluşturulabilir, ancak HACCP kapsamına giren tüm gıda işlemlerini kapsamalı, etkin bir tehlike analizi için yeterli ayrıntıya sahip olmalı ve gerektiğinde akışlar arasında net çapraz referanslar gösterilmelidir. Akış şeması içeriği, ilgili olduğu durumlarda aşağıdakileri içermelidir:



- Tüm işlem aşamalarının sırası ve aralarındaki ilişki
- Hammaddeler, yardımcı tesisler ve gıda ile temas eden malzemelerin üretime dahil olma noktaları
- Proses gecikme potansiyeli
- Yeniden işleme ve geri dönüşüm noktaları
- Dışarıdan sağlanan prosesler ve taşıyon tarafından sağlanan işler
- Herhangi bir yüksek/ düşük riskli alan ayrımı
- Bütün ürün formları - bitmiş, ara/ yarı işlenmiş, yan ürünler, derecesi düşürülmüş ürün formları ve atıklar
- Kritik Kontrol Noktaları ve limitleri

Belirli proses akış diyagramlarının ötesinde, fabrika genelinde - insan, iskarta, atık, drenaj ve alerjen gibi ana akışları görsel olarak temsil eden bir şema da bulundurulmalıdır.

5. Akış diyagramlarının sahada doğrulanması: HACCP takımı tarafından oluşturulan proses akış diyagramı son olarak hat başında doğrulanır. Yukarıda hazırlanan akış diyagramlarının, doğruluğunu ve tüm basamakları kapsadığını doğrulamak için üretim sırasında fiziksel olarak prosesi izleyerek (hat fiziksel takibi, saha turu ile) doğrulanmalıdır. Bu en az HACCP ekibindeki Kalite, Üretim ve Bakım birimlerinin temsilcileri tarafından gerçekleştirilmelidir. Bu doğrulama belgelendirilmeli ve her yıl yeniden veya bir süreç değiştirildiğinde tekrar onaylanmalıdır.

6. Tehlikelerin ve kontrol önlemlerinin belirlenmesi: Her bir proses adımındaki fiziksel, kimyasal, mikrobiyolojik ve radyolojik tehlikeler tespit edilerek kontrol önlemleri belirlenmelidir. Tehlike analizi, hangi tehlikelerin kontrol edilmesi gerektiği, gerekli kontrol derecesi ve gıda güvenliğini sağlamak için hangi kontrollerin birleştirilmesinin gerektiğini belirlemek için her bir proses basamağında akış diyagramına uygun olarak gerçekleştirilir.

Tehlike analizi uygun referans materyal ile başlar:

- o Epidemiyolojik ve diğer gıda güvenliği ile ilgili veriler de dahil olmak üzere dış kaynaklar
- o Bitmiş ürünün gıda güvenliği ile alakalı olabilecek tehlikeleri hakkında gıda zincirinden gelen bilgiler
- o Tecrübe

Tehlike analizi, proses akışının her adımında aşağıdakiler yoluyla yapılır:

- Fiziksel, kimyasal, biyolojik veya radyolojik tehlikenin tanımlanması
- Tehlikenin özel detayları
- Hem şiddeti hem de oluşma ihtimalini belirleyen niceliksel bir puanlama **
- Uygun bir kontrol kategorisini belirlemek için gerekli olan karar ağacının uygulanması

** Tesislere tutarlı bir şiddet derecesi uygulamaları için yardımcı olmak adına sektördeki bir dizi yaygın tehlike derlenmiş ve derecesi belirlenmiştir ayrıntılar için lütfen Global HACCP Standardına bakınız.

7. Kritik kontrol noktalarının (KKN) ve Operasyonel Ön Gereksinim Programlarının (OÖGP) belirlenmesi: Gıda güvenliği tehlikesini ortadan kaldırmak ya da kabul edilebilir bir seviyeye indirebilmek için uygulanan kontrol adımlarının belirlenmesidir. Yukarıdaki tehlike analizinin sonucu olarak bir kontrol noktası belirlenir ve Karar Ağacının kullanımı ile teyit edilir.



8. Kritik limitlerin belirlenmesi: Kritik limit kabul edilebilir ürünü kabul edilemez üründen ayıran noktadır. Kritik limitler belirlenirken, belirlenen seviyede etkin bir kontrol yapabileceklerini kanıtlamak için bu limitler geçerli kılınmalıdır. Ölçüm ekipmanı aralıklarındaki herhangi bir sapma, kritik limit oluşturulurken göz önüne alınmalıdır, örneğin, bir sıcaklık probu $\pm 1^\circ\text{C}$ toleransa sahipse, bunun limitte belirtilmesi gerekir. Kritik limitler mümkün olduğunca ölçülebilir olmalıdır. Kritik limitlerin geçerli kılma çalışması, bilimsel verilerin kullanılması, üretim ve satış ülkesindeki yasal gereklilikler ve deneysel verilere göre ortaya konulabilir.

9. Kritik kontrol noktalarının izlenmesi: Kritik kontrol noktalarında alınan önlemlerin işlerliğinden emin olmak için, kontrol sonuçları düzenli olarak takip edilir. Sonuçlar, HACCP değerlendirme toplantılarında incelenerek gerekiyorsa, aksiyon alınır. Kritik limitlere uyum sağlamak için her KKN/ OÖGP için bir izleme sistemi oluşturulmalıdır. İzleme sistemi, kontrol kaybını tespit edebilme yeteneğine sahip olmalıdır. Limitlerin subjektif olduğu durumlarda, limitlerin açık deliller ve/ veya örneklerle desteklenmesi gerekir. İzleme ekipmanı çevrimiçi veya çevrimdışı, sürekli veya aralıklı (ancak mevcut üretimi temsil eder durumda) olabilir. Güvenilir ve geçerli aralıklarla çalışmak için izleme ekipmanı iyi durumda olmalıdır/ kalibre edilmelidir. İzleme prosedürleri, kritik bir limit aşıldığında stoğun halen mevcut tedarik zinciri içerisinde bulunduğundan emin olmak için uygun bir sıklıkta gerçekleştirilmelidir ve tanımlanmış sorumlulukları içererek şekilde dokümanite edilmiş olmalıdır. Kayıtlar, potansiyel olarak etkilenen ürünün denetimi ile orantılı bir şekilde uygun sorumlu kişi tarafından doğrulanmalıdır.

KKN' leri izleme sadece eğitim almış, yetkili personel tarafından yapılmalıdır. Bu eğitimin kayıtları saklanmış ve eğitim değerlendirmesi yapılmış olmalıdır.

etkilenen ürünün denetimi ile orantılı bir şekilde uygun sorumlu kişi tarafından doğrulanmalıdır.

KKN' leri izleme sadece eğitim almış, yetkili personel tarafından yapılmalıdır. Bu eğitimin kayıtları saklanmış ve eğitim değerlendirilmesi yapılmış olmalıdır.

10.Düzeltilici faaliyet planının oluşturulması: Uygunsuzluk tespiti durumunda, alınacak aksiyon, aksiyon sahibi ve aksiyon tamamlanma süresi belirlenir ve takip edilir. Düzeltilici faaliyetler her bir OÖGP/ KKN için açıkça dokümente edilmelidir. Belgeler, Düzeltilici faaliyet prosedürüne atıfta bulunulmalıdır. Düzeltilici faaliyetlerin tüm aşamalarının gerçekleştirilmesinden sorumlu kişiler açıkça tanımlanmalı ve dokümente edilmelidir. Uygunsuz tüm ürünlerin, tanımlanan prosedüre uygun olarak değerlendirilebilmesini sağlamak için uygun şekilde kontrol edilmesi ve tam izlenebilir olması gereklidir. Yapılan tüm faaliyetler kaydedilmelidir. Düzeltilici faaliyetler, KKN' yi tekrar kontrol altına almalıdır. Buna ek olarak, tekrar eden başarısızlık kanıtı varsa, kök nedenine kadar izlenen önleyici faaliyetler, sorumlu kişilerle beraber tanımlanmalıdır.

11.Doğrulama prosedürlerinin oluşturulması: Doğrulama, tüm KKN ve OÖGP' leri ve ilgili kayıtları içeren tüm HACCP sistemini kapsamalıdır. Kullanılan doğrulama yöntemleri ve sorumlular tanımlanmalı ve dokümente edilmelidir. Doğrulama yöntemleri, zamanlamaya uygunluk, online gözlem ve veri analizi gibi yöntemleri içerebilir. Doğrulama sıklığı yılda en az bir kez olmak üzere gerçekleştirilmelidir. Doğrulama planı ve doğrulama faaliyetlerinin sonuçları, fabrikanın yıllık HACCP Gözden geçirmesinin bir parçasını oluşturacaktır. Yıllık gözden geçirmelerin bir parçası olarak PRP' ler için de doğrulama yapılmalıdır. Bir doğrulama (verifikasyon) sırasında aşağıdaki maddeler denetlenmelidir:

- KKN eğitim kayıtları: Kritik kontrol noktalarında kontrol yapacak olan kişilere kontrollere başlamadan önce gerekli eğitimler verilir. Bu eğitimin etkinliği mevcut uygulanan ölçüm metodlarının yanı sıra, sahada ilgili kişinin kontrolleri aşamasında gıda güvenliği sorumlusu / formeni tarafından izlenerek uygulamadan emin olunur.



- KKN kontrol kayıtları
- Alınan aksiyonların kayıtları
- Ekipman kalibrasyonu

12. Doküman ve kayıt sisteminin kurulması: Etkili ve doğru bir kayıt tutma, HACCP sisteminin uygulanması için gereklidir. HACCP prosedürleri dokümanite edilmelidir. Dokümanlar ve kayıtlar, tesisin doküman kontrol politikasına uymak zorundadır. Aşağıdaki liste, bir fabrikanın ayrıntılı soruşturma savunmasını desteklemeye yönelik doküman ve kayıtlara örnektir ve bir gıda güvenliği sorununun önlemek için makul ve uygulanabilir tüm önlemleri aldıklarının doğrulanmasını içerir.

- Gıda Güvenliği Politikası
- Değerlendirilen HACCP sisteminin kapsamı
- HACCP ekibi seçimi, nitelikleri ve organizasyon yapısı
- ÖGP listesi
- Akış şeması ve tesis düzeni
- Doğrulama çalışmaları
- KKN Karar Şeması
- Tehlike Analiz Planı
- ÖGP, OÖGP + KKN İzleme kayıtları
- KKN Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürleri
- HACCP + ÖGP gözden geçirmeleri ve kapatılan aksiyon kanıtları (doğrulama faaliyetleri dahil)
- Denetim raporları ve kapatılan aksiyon kanıtları
- Eğitim kayıtları –HACCP Ekibi, KKN/OÖGP Operatörleri
- Yönetimin gözden geçirmesi ve kapatılan aksiyon kanıtları

Kayıtları saklama süresi fabrika politikasına uymalı ve yasal gereksinimleri karşılamak için yeterli olmalıdır.

HACCP Sisteminin Gözden Geçirilmesi

HACCP ekibi, HACCP sistemini ve ÖGP' leri en az yılda bir kez gözden geçirmelidir. Buna ek olarak, geri çağırma ardından, gıda güvenliğini etkileyecek herhangi bir değişiklik veya yeni bir riskin oluşması durumunda, girdi malzemeler, paketleme, proses ve ürün ile ilgili bir değişiklik olduğunda, bilimsel verilerle ilgili yeni gelişmelerin olması

durumunda, sistemlerin ilgili bölümleri gözden geçirilmelidir.

Gözden geçirme, tüm sistemin istikrarını gösteren performans verileri, verifikasyon (sistemin planlandığı şekilde çalıştığını gösteren doğrulamalar) ve validasyon (performans verilerine ek olarak sistemin amacına uygun olduğunu ortaya koyan geçerli kılmalar) aşamalarından oluşur.

Gözden geçirmenin içeriği aşağıdakileri içermelidir:

1. Sistem performansı - KKN, OÖGP ve ÖGP' ler. Hangilerinin sürekli olarak doğru performans gösterdiğinin, yani istikrarın denetlenmesi ve hangisinin daha fazla dikkat gerektiğinin belirlenmesi. İç ve dış denetim sonuçları da dahil olmak üzere iş standartlarına göre eksiklerin değerlendirilmesi.

2. Sistemin doğrulanması (verifikasyonu)- HACCP gıda güvenliği ekibinin hala mevcut ve uygun olması, KKN Operatörleri talimatın son sürümlerine göre eğitilmiş ve kanıtlanmış yetkinliğe sahip olması, Proses akışı onayı, ürün tanımlamaları ve kullanım amacının doğru tanımlanması, HACCP planının doğruluğu, HACCP planına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlerin tamamlanması, doğrulama planına uyum ve gıda güvenliğine etkisi olabilecek değişikliklerin sisteme entegre edildiğinin doğrulanması. Fabrika tarafından tanımlanan tüm ÖGP' ler de doğrulama işleminden geçirilmelidir.

3. Sistem etkinliğinin geçerli kılınması (validasyonu) - gıda güvenliği şikayet verisinin (iç ve dış) değerlendirilmesi, geri çağırma/ geri çekme olayları, mevzuat değişiklikleri, bilimsel gelişmeler ve spesifik işletme/ ticaret doğrulama çalışmaları. Bu çalışma doğrulamadan (verifikasyondan) farklıdır, çünkü kontrollerin istenen sonuca ulaşabileceğini gösteren bir onaydır. Geçerli kılma yapmak için, öncelikle kontrol edilmek istenilen tehlike hakkında net olunmalıdır.

- Fabrikada, tedarik zincirinde ve ilgili sektörde yaşanan geri çağırma/ çekme olayları; Bunlar hem iç hem de dış geçerli kılma noktalarıdır. Dışarıdan gelen sektörel bilgi kaynakları, gelecekte korunmak için işletme içerisinde daha fazla düşünülmesi gereken kontrol önlemlerinin vurgulanmasına yardımcı olabilir.
- Mevzuat değişiklikleri; bu bağlamda, uyumluluk zorunludur ve mevzuattaki değişikliği fark etmek için uygun iletişime sahip olunmalıdır.
- Bilimsel gelişmeler; bu tarz gelişmeler metal belirleme yeteneği veya alerjen test limitleri gibi kontrolleri daha uzun ömürlü hale getirme fırsatı verebilir.



- Fabrikaya özel işletme geçerli kılma çalışmaları; bazı durumlarda en iyi geçerli kılma, deneme yoluyla yapılır. Ekipmanın listede belirtilmiş olan tehlike aralığını güvenilir bir şekilde kontrol ettiğinden emin olmak için örneğin metal detektörü çalışırken teste tabi tutmak onun gerçek kapasitesini ortaya çıkabilir.
- Tanımlanmış performans hedeflerine göre performans verilerinin gözden geçirilmesi; bu, uygulanan kontrol sisteminin, düzgün bir şekilde uygulandığında, beklenen sonuçları sağlayacağını teyit edecektir.
- Gıda güvenliği şikayet verisinin (iç ve dış) değerlendirilmesi; metal algılama, eleme, filtrasyon, zararlı yönetimi gibi yabancı madde kontrolleri için geçerli kılma verileridir. Alerjene bağlı şikayetlere üst düzeyde bir cevap verilmesi gerekir ve derhal cevaplanması beklenir. Gıda güvenliği sistemimizin etkinliği ile ilgili olarak düşünülmesi gereken diğer kategoriler - plastik kontrolleri, ahşap kontrolleri ve cam ve parçalanabilir malzeme kontrolleri.
- Zararlı ile mücadele verilerinin ve performansının ve hedefe göre (ve bir önceki yıla göre) değerlendirilmesi
- Mikrobiyolojik test sonuçlarının hijyen prosedürlerine göre ve genel çevresel yönetimin etkinliğinin değerlendirilmesi

Veri analizinin iyileştirme ihtiyacına işaret ettiği durumlarda, gıda güvenliği yönetim sisteminin korunması ve sürekli iyileştirilmesi için aksiyonların belirlenmesi ve uygun şekilde hareke geçilmesi gerekir.

Gözden geçirmenin ardından alınacak aksiyon sorumluları ve gözden geçirmeye katılanlar asgari olarak fabrika Kalite Müdürü ve üst yönetim olmalıdır.

Yönetim gözden geçirmeleri, HACCP ve ÖGP performansını ve bu sistemlerin bakım ve/ veya iyileştirilmesi için kaynak ihtiyaçlarını içermelidir. Veriler öyle sunulmalıdır ki, üst yönetim bilgileri gıda güvenliği yönetim sisteminin belirtilen amaçlarıyla ilişkilendirebilmelidir.

Değişim yönetimi: HACCP gözden geçirmeleri, asgari olarak aşağıdaki değişim kategorilerinde gerçekleştirilmelidir:

- Yeni ürünler
- Gıda ile temas eden ambalaj biçimi de dahil olmak üzere yeni veya değiştirilmiş hammaddeler

- Yeni hammadde tedarikçileri
- Proses ekipmanı, proses koşulları, depolama koşulları veya proses akışındaki/ adımındaki değişim
- Fabrika düzeni veya çevresi
- Personel seviyeleri veya sorumlulukları
- Yeni tüketici kullanımı
- Ürün özellikleri (örneğin, raf ömrü değişimi ile sonuçlanan reçete değişikliği)
- Yasal gereklilikler

Değişiklik, hem ÖGP hem de HACCP sistemlerinde uygulanacak kontrolleri belirlemek için, uygulamadan önce HACCP ekibi tarafından değerlendirilmelidir. Bu kontroller dokümanite halde düzenlenmelidir ve doğrulanmalıdır.

Sapma Süreci

Çalışma koşullarından ötürü daha düşük bir kontrol seviyesine ihtiyaç duyulduğu ve fabrikanın HACCP gerekliliklerinin karşılanamadığı durumlarda, HACCP ekibi, Kalite Müdürü ve üst yönetim aracılığıyla bir sapma faktörü uygulanmalıdır. Sapmanın, KKN' leri etkilediği durumlarda, sapma faktörünün Bölge Gıda Güvenliği ve Kalite Lideri tarafından onaylanması gerekir. Bu sapma onaylanırken uyum açısından açık ve zamana bağlı bir plan ile birlikte var olan gıda güvenliği kontrollerinin doğrulanması gereklidir. Sapmalar, genellikle bir yıldan fazla bir süre için onaylanmaz. Tüm sapmalar belgelenmelidir ve fabrikaların HACCP sistemi içerisinde saklanmalıdır ve Bölge Gıda Güvenliği ve Kalitesi Liderine iletilmelidir.

Eğitim

Tesis üst yönetimi, tesislerin planlanmış ve takip edilen eğitim programları vasıtasıyla Ön Gereksinim Programlarının ve HACCP sisteminin olması gerektiği gibi uygulandığından emin olmalıdır. Gıda güvenliğini etkileyen işleri yerine getiren tüm personelin, ilgili tehlikelerin risk değerlendirmesine bağlı olarak rolleri ile doğru orantıda, iş deneyimi ve/ veya eğitim yoluyla gerekli yeterliliğe sahip olması gereklidir. Fabrika Global HACCP standardı ve yasal mercilerin gerekliliklerine göre belgelenmiş eğitim planlarını her yıl oluşturmalı ve uygulamalıdır. Ayrıntılar için Global HACCP Standardına bakınız.



c. Alerjen Yönetimi

Gıda alerjisi, insan sağlığı açısından çok önemli olup, sonuçları ölüme kadar gidebilen bir konudur. Bu konuda tüketici bilinci ve yasal zorunluluklar her geçen gün artmaktadır.

Alerjen içerikli ürün üreten işletmelerde, riskleri yönetmek için mutlaka Alerjen Yönetim Sistemi geliştirilmelidir. Paket üzerinde belirtilmesi gereken gıda alerjenleri belirlenirken; içerik, depolama, proses ve paketleme safhalarının tamamı değerlendirilmelidir.

Fabrika genelinde ürüne bulaşma ihtimali olan alerjen maddelerin ürüne karışmadığından emin olmak için gereken önlemleri Global standart gerekliliklerine göre içeren alerjen yönetimi ile ilgili prosedür bulunmalıdır.

Alerjen Gıdalar

- Gluten içeren tahıl çeşitleri (buğday, çavdar, arpa, yulaf, kılıksız buğday, kamut veya hibrit türleri) ve ürünleri
- Kabuklular ve ürünleri
- Yumurta ve ürünleri
- Balık ve ürünleri
- Yerfıstığı ve ürünleri
- Soya fasulyesi ve ürünleri
- Süt ve süt ürünleri (laktoz dahil)
- Ağaç yemişi (Badem, Brezilya cevizi, Kaju fıstığı, Fıstık, Macadamia fıstığı, Pekan cevizi, Çam fıstığı, Ceviz)
- Kereviz ve ürünleri
- Hardal ve ürünleri
- Susam tohumu ve ürünleri
- Kükürt dioksit ve sülfidler, (SO₂ cinsinden 10 mg/kg veya 10 mg/L'den fazla)
- Acı bakla ve acı bakla ürünleri
- Yumuşakçalar ve ürünleri

Ürün etiketlerine ürünün satıldığı ülkede yasal koşulları sağladığından emin olmak için, varsa diğer alerjen bilgileri de eklenmelidir. Halihazırda yukarıda mevcut olan bir alerjen etiket bilgisinden çıkartılmak istenirse, Bölge Gıda Güvenliği ve Kalite ekibine bilgi vermelidir.

Yeni Ürün Geliştirme

Yeni ürünlerin ve yeni girdilerin bir işletmeye, üretim fabrikasına/ hattına dahil edilmesini kontrol etmek için bir sistem kurulup uygulanmalıdır. Böylece yeni ürün ve girdinin sisteme girmesinden önce alerjen risk değerlendirmesi ve fabrika kontrolleri güncellenebilir.

Alerjen malzemelerin kullanımını değerlendirirken, aşağıdaki yaklaşım kullanılır:

- Mümkün olduğu müddetçe alerjen bir maddenin/bileşenin kullanılmasından kaçınılmalıdır.
- Alerjen malzemenin tüketici talebi/ihtiyacı nedeniyle önlenememesi durumunda, iş/imalat sürecinde kullanılan mevcut alerjen bileşenlerin tüketici ihtiyacını karşılama yeteneği bakımından öncelikle değerlendirilmesi gerekir.
- Eğer mevcut alerjen içerik/malzeme tüketici ihtiyaçlarını karşılamıyorsa, alerjen protein içermeyen alternatif maddeler/malzemeler tercih edilmelidir (örneğin, protein içermeyen maddeler).
- Eğer yeni/farklı bir alerjenin kullanılması gerekiyorsa ve protein içermeyen malzemeler/bileşenlerden bu ihtiyaç karşılanamıyorsa, Kalite departmanı ile birlikte tedarik zincirinin (üretimin) her aşaması için eksiksiz bir tehlike değerlendirmesi yapılmalıdır.
- Deneme üretimi, tam bir risk değerlendirilmesi tamamlayıncaya kadar başlamamalıdır. Risk değerlendirmesi, Gıda Güvenliği Ekibi tarafından incelenmeli ve onaylanmalıdır.
- Yeni alerjen malzemelerin bir üretim hattına kalıcı olarak eklendiği yerlerde, ürün geliştirme sürecinin bir parçası olarak en az 3 kez tekrarlanan bir temizlik doğrulama çalışması yapılmalıdır. Bu doğrulama çalışmasının sonuçları, alerjen risk değerlendirmesi ile birlikte, uyarı etiketi ihtiyacını değerlendirmek için kullanılacaktır.
- Hammadde spesifikasyonları onaylanmalı ve alerjen listesinde yer alan tüm alerjenler için varlığı ve çapraz kontaminasyon riskleri belirtilmelidir. Herhangi bir deneme yapılmadan önce, hammadde veya ürün spesifikasyonlarının alerjenle ilgili bölümlerinin alerjen matrisine uygunluğu, Regülasyon ve Kalite departmanı tarafından kontrol edilmeli ve onaylanmalıdır.



Satın Alma/Tedarikçiler

Fason üreticiler ve paketleyiciler de dahil olmak üzere tüm tedarikçiler, uygun alerjen kontrol testi protokolleri ile onaylanmış bir alerjen temizleme doğrulama yöntemini içeren bir Alerjen yönetim sistemine sahip olmalıdır. Tedarikçilerin, alerjen statüsünde ve/veya yönetiminde herhangi bir değişiklik olduğunda, söz konusu değişikliği pladis Tedarikçi Kalite Güvence Ekibine veya ilgili fabrika Kalite departmanına bildirmesini sağlamak için prosedürler mevcut olmalıdır. Denetimler sırasında, talimatlarda tanımlanan alerjen bilgileri kontrol edilmeli/doğrulanmalıdır. Saptanan riskler, Merkezi Kalite departmanına ve ilgili Fabrika Gıda Güvenliği ekibine bildirilmelidir. Ciddi bir riskin tespit edildiği ve alternatif bir malzemenin veya tedarikçinin temin edilemediği durumlarda yerinde tedarikçi alerjen gözden geçirme yapılmalıdır.

Fabrika Alerjen Yönetimi Gereksinimleri

Fabrikada tüm süreç adımlarını kapsayan bir alerjen risk değerlendirmesi yapılmalıdır. Alerjen yönetimi, mevcut Gıda Güvenliği/Kalite Sistemi çerçevesine (örneğin Fabrika GFSI standardı) entegre olarak, resmi yönetim gözden geçirmesinin bir parçası olarak gözden geçirilmelidir. Fabrika aşağıdaki konuların yönetim gözden geçirmesine dahil edilmesi durumunu değerlendirmeli ve gerektiği durumlarda dahil etmelidir:

- Tedarikçiler ile ilgili olaylar
- Alerjenler sebebiyle geri çağırma/geri toplama
- İddia edilen alerjen şikayetleri
- Alerjen güncellemeleri/mevzuat değişiklikleri
- Regülasyon kuruluşları uygulama faaliyetleri

Fabrika Gıda Güvenliği ekibi tarafından "Pladis Alerjen Risk Değerlendirme Sürecinin" en güncel hali kullanılarak dokümanite edilmiş bir risk değerlendirmesi gerçekleştirilmelidir. Bu değerlendirme, hammaddeler, yarı mamuller ve bitmiş ürünlerin alerjen varlığını ve kontaminasyon olasılığını belirtmelidir. Bu değerlendirme şunları içermelidir:

- Hammadde, işlem yardımcıları, yarı mamul ve bitmiş ürünler (not: bitmiş ürünler uygun olduğunda kategoriler halinde gruplandırılabilir) de dahil olmak üzere fabrikadaki alerjen materyallerin bir listesi
- Protein konsantrasyonu, fiziksel formu ve alerjen potansiyeline bağlı olmak üzere alerjen bileşen tehlike derecesinin belirlenmesi.

- İmalat süreci akışı boyunca olası çapraz kontaminasyon noktalarının belirlenmesi ve bu adımların her biri için risk değerlendirmesi
- Riskin bertaraf edilmesi veya kabul edilebilir bir seviyeye çekilmesi için uygun kontrol önlemlerinin tanımlanması, uygulanması, validasyonu/verifikasyonu

Risk değerlendirmesi, malzemeler, insanlar, giysiler, ambalajlama, nakliye, temizlik, tedarik zinciri, atık, yeniden işleme ve ekipman gibi alerjenin çapraz temasının olabileceği tüm kaynakları ve yolları dikkate almalıdır.

Fabrika yerleşim planı üzerinden alerjen haritalaması tamamlanmalıdır. Bu harita, alerjenlerin fabrika içerisinde yolculuk rotalarını tanımlamalıdır ve her bir üretim hattını, konveyör altından veya üstünden geçilen alanları, temizlenmesi zor yerler ile ulaşılması zor yerleri, ekipmanlar da dahil olmak üzere doğrudan veya dolaylı çapraz kontaminasyon potansiyeli olan alanları belirlemelidir.

Risk değerlendirilmeleri, en az yılda bir kez veya alerjen yönetiminin genel etkinliğini etkileyebilecek proses, ürün, yasal değişiklik veya benzer değişiklikler olduğunda gözden geçirilmeli ve gerekli ise güncellenmelidir.

Gelen Malzeme Kontrolleri

Hammadde ve ambalaj malzemelerinin teslimatından sorumlu sürücüler, fabrikanın alerjen kuralları hakkında bilgilendirilmelidirler.

Yığın/ Dökme olmayan teslimatlar için depolama kontrolleri aşağıdakileri içerecek şekilde tamamlanmalıdır:

- Depo sorumluları, araçları kontrolsüz bir alerjen bulunup bulunmadığını anlamak için kontrol etmelidir. Bu kontrolün kayıtları saklanmalıdır.
- Alerjen bileşenlerin açılmış veya hasar görmüş paketleri/kutuları, teslim alınırken ayrılmalı ve kabul edilmemelidir.
- Alerjen içeren malzemelerin paletleri teslimat sırasında, ayrıca ve açıkça etiketlenmelidir (eğer normal paket üzerine açıkça etiketlenmemişse).
- Rafli sistemlerde alerjen maddeler/bileşenler en alt katta depolanmalı, alerjen içermeyen malzemelerin/bileşenlerin üzerine depolanmamalıdır ve açıkça etiketlenmelidir. Eğer alerjen malzemeler ayrılmış, belirlenmiş bir depolama alanında bulunuyorsa, aynı tür alerjenler üst üste depolanabilir (örneğin süt tozu üzerinde peynir altı suyu tozu).



- Fabrikadaki tüm ürünlerin içeriğinde bulunan yönetilmesi gerekmeyen alerjenler yukarıdaki gerekliliklerden muaftır.

Yığın/ Dökme teslimatlar için kontroller aşağıdaki kuralları içerek şekilde gerçekleştirilmelidir:

Yığın/ Dökme halindeki sıvı tanker teslimatları için dedike bir araç kullanılmıyorsa, önceki yükleme bilgileri ve temizleme kayıtları doğrulanmalıdır. Bir önceki yüklemede alerjen madde olmadığı teyit edilmelidir (yığın/ dökme teslimat özellikle o alerjen malzeme için kullanılan bir araç olarak ayrılmadığı sürece).

Paketten Çıkarma, Hazırlama ve Eleme (Elleçleme) için Malzeme İşleme Yöntemleri

Ayrı bir alanda boşaltma mümkün olmayan durumlarda, diğer kontrol yöntemleri uygulanmalıdır (örneğin, alerjenleri günün sonunda paketten çıkarma, tartma ve her kullanımdan sonra tam bir temizlik yapılması).

Topping veya aroma olarak doğrudan hatta ilave edilen alerjenler için kullanılan tüm ekipmanlar her kullanımdan sonra temizlenmelidir.

Alerjen içeren malzemeler için özel ekipmanlar (örneğin, kepçe, temizlik ekipmanları, borular/ hortumlar, elekler) bulunmalıdır. Bunun pratik olmadığı durumlarda, onaylanmış temizlik protokolleri olmalıdır ve ortak kullanılan aletler için uygulanmalıdır.

Alerjenler içeren malzemeler kullanımdan hemen önce açılmalı, torbalar/ konteynerler kullanımdan hemen sonra kapatılmalıdır.

Tartılmış ve/veya aktarılmış alerjen malzemeler/ bileşenler açıkça tanımlanmalıdır. Bu tanımlama, etiketli, kapaklı, özel kaplar veya tek kullanımlık kaplar vasıtasıyla gerçekleştirilebilir.

Her alerjen madde veya bileşen için ayrı elekler ve filtreler kullanılmalıdır. Ayrıca, özellikle tozun olduğu noktalarda, uygun ve kullanışlı olması halinde, ayrı bir alan sağlanmalıdır. Ayrı alanın kullanışlı olmadığı durumlarda, toz, hava akışı, protein kalıntısı, vb. gibi potansiyel çapraz kontaminasyon risklerini etkili bir şekilde bertaraf etmek için doküman ve prosedürlere başvurulmalıdır.

Üretim Planlaması ve Üretim Kontrolleri

Fabrika, alerjen bileşenler sebebiyle oluşabilecek çapraz kontaminasyon riskini en aza indirmek için uygun üretim programını belirleyerek tanımlayacaktır. Bu çalışma, alerjen çapraz bulaşma riskini en aza indirmek veya ortadan kaldırmak amacıyla, önceden belirlenmiş risk değerlendirme protokollerini ve bir alerjen çapraz kontaminasyon matriksini kullanarak, malzeme, ekipman, potansiyel çapraz temas noktaları vb. gibi program detaylarının tanımlanmasını kapsamalıdır. Eğer alerjen içermeyen tek bir ürün varsa, alerjenli ürünlerin üretiminden sonra yapılan derinlemesine temizliğin ardından ilk üretimde üretimi planlanmalıdır. Yüksek riskli alerjen (susam, fındık, yer fıstığı vb.) içeren ürünler varsa, bu ürünler, üretim sonrasında derinlemesine temizlik yapılabilmesi için haftanın sonuna doğru üretilecek şekilde planlanmalıdır.

Hatta doğrudan eklenen alerjen malzemeler (örneğin toping veya aromalar) açıkça tanımlanmalıdır ve kullanım noktasına kadar uygun bir şekilde kontrol edilmelidir. Herhangi bir dökülme olması durumunda derhal temizlenmelidir.

Üretim alanında alerjen malzemeler asgari düzeyde tutulmalıdır. Alerjen malzemeler için kullanılmış kaplar mümkün olduğunca hızlı bir şekilde üretim alanından uzaklaştırılmalıdır.

Hatta mevcut olan herhangi bir yarı mamul etkili bir şekilde kontrol edilmelidir, uygun şekilde ve özel olarak tanımlanmalıdır.

Her üretim hattı, ürün, yarı mamul, vs. için sıkı bir benzer nitelikte ıskarta politikası oluşturulmalıdır. Yeniden işleme faaliyetleri (ıskarta), ilgili hatta ait olmayan alerjenleri imalat/ ürün akışına sokmamalıdır.

"Sürekli yeniden işleme" akışı içeren proses sistemleri, alerjen ve alerjen olmayan yeniden işleme (ıskarta) arasında açıkça bir ayırma sağlamak için doğrulanmış ayırma noktalarına sahip olmalıdır.

Daha önce yapılan üretimden kalan tüm ambalajlar, yeni bir ürün kullanımının başlatılmasından önce hattan kaldırılmalıdır (örneğin, hat temizleme/ boşaltma prosedürü). Önceki ambalajların kaldırılması ve imal edilen ürün için uygun ambalajın bulundurulması doğrulanmalıdır.



Alerjen Dökülme Kontrolleri

Alerjen dökülme prosedürleri, bir fabrika içindeki mevcut alerjenler için geliştirilir ve uygulanır. Yüksek riskli alerjen dökülmelerinin temizlenmesi için özel elektrikli süpürgeler ve temizlik ekipmanları kullanılmalıdır. Dökülen alerjen malzemeler, olası kontaminasyonu önlemek için özel kaplarda/ poşetlerde toplanmalı, temizlik veya onarım tamamlandıktan hemen sonra imha edilmelidir.

Ürünler herhangi bir şekilde potansiyel çapraz kontaminasyondan etkileniyorsa, üretim derhal durdurulmalıdır.

Herhangi büyük bir alerjen malzeme dökülmesinde derhal ilgililere bilgi verilmeli, Kalite ekibi bilgilendirilmelidir. Alerjen döküntüsünü etkili bir şekilde yönetmek ve riski hafifletmek için etrafı bantla çevrilerek kapatılmalı/ ayrılmalı, sadece gerekli personel bölgeye girmelidir.

Alan amiri/yöneticisi, olayın yakınındaki hangi personelin kişisel korunma ekipmanını değiştirip ayakkabılarını temizlemesi gerektiğini belirlemek için bir risk değerlendirmesi yapmalıdır. Bu, alerjen materyalin niteliğine bağlı olmalıdır, (tozlar daha ileri gider ve daha fazla kontaminasyona neden olabilir).

Riske maruz kalmış olan herhangi bir hammadde, yarı mamul veya ambalajlar, Uygun Olmayan Ürün Prosedürlerine uygun olarak değerlendirilir ve uygun olanlarla uygun olmayanlar ayrılarak işlem yapılır.

Temizlik ve Bakım Kontrolleri

Alerjen içeren veya içermeyen ürünler ve farklı alerjenleri içeren ürünler arasında ürün geçişi olduğunda temizlik eksiksiz olmalıdır ve tüm görünür kalıntıların temizlenmesi gereklidir.

Hat kontrolü, yukarıdaki şartların yerine getirildiğini doğrulamak için hat çalıştırılmadan önce gerçekleştirilmelidir.

Alerjen içeren üretimin ardından temizlik için hava hatları kullanılmamalıdır. Hava ile temizlik ancak tesis revizyonu, genel tesis bakımı gibi diğer hatlarda da üretim yokken ve tüm hatların sonrasında temizlik göreceği durumlarda, yetkili personel tarafından uygulanabilir. Alerjen işlenen alanlarda hava ile temizlik rutin temizliğin bir parçası olarak kabul edilemez.

Ekipman, belirli bir alerjen ile kullanılmak üzere ayrılmış değilse, temizlik prosedürleri dokümanite edilmeli ve potansiyel çapraz kontaminasyonu ortadan kaldırmak açısından etkinliği geçerli kılınmalıdır. Alerjen kontaminasyonunun bertaraf edilemediği durumlarda, "... içerebilir/ may contain" etiketi kullanmak gereklidir.

Alerjen temizliği için temizleme prosedürleri oluşturulmalıdır. Bu prosedürler aşağıdaki gereksinimleri içermelidir:

- Alerjen kalıntısından kaynaklanan potansiyel çapraz kontaminasyonu etkili bir şekilde ortadan kaldırmak ve/veya kabul edilebilir bir seviyeye indirmek için tanımlanmış temizleme prosedürleri.
- Bilimsel alerjen numune alma ve analiz yoluyla istenilen sonuçların elde edilmesi için her temizlik prosedürün doğrulanması (örneğin ELISA testi). Numuneler, temizliği zor alanlarda ve/veya (risk değerlendirmesi sonucunda) alerjen kalıntısı muhtemel yerlerde gerçekleştirilmelidir. Alerjen kalıntısını güvenilir şekilde algılamak ve belirli alerjenleri tespit etmek için uygun, onaylanmış veya endüstrideki en güvenilir alerjen test kitleri kullanılmalıdır.
- Temizlik işlemleri fabrika denetimi yoluyla doğrulanmalıdır. Doğrulama faaliyetleri, swab testi ve belirli aralıklarla ve/veya gerektiğinde yapılacak bitmiş ürün testlerini de içerebilir. Alerjen test kitleri, endüstride kabul görmüş ve piyasada en iyi teknolojiyi kullanan ürünler olmalıdır. Ürünün normal tüketimi hassas kişilerde (referans VITAL 2.0) alerjenik reaksiyona neden olabileceğinden en düşük algılama seviyesi seçilmelidir.
- Her bir temizlik prosedürü fabrikadaki faaliyet için belgelenmiş temizleme prosedürlerine uygunluğu açısından takip edilmelidir.
- Temizlik prosedürleri herhangi bir değişiklik olduğunda, alternatif/ ek bir alerjen madde eklendiğinde ve/veya en azından yılda bir kere yeniden geçerli kılınmalıdır.
- Tepsi yıkama standartları ve otomatik ekipmanlar, yıkanmakta olan yüzeyden alerjen madde kalıntılarının uzaklaştırıldığını ispatlamak için geçerli kılınmalıdır.



Bitmiş Ürün Etiketleme

Tüketici sağlığı açısından ürünlerin içerdiği tüm alerjenler üretilen ürünler üzerinde etiketlenmelidir.

Alerjenler, ürünün formülasyonuna dahil edildiğinde, bileşen bildirimine eklenmelidir.

Alerjen risk değerlendirmesi sırasında temel bir alerjen kalıntısı varlığı tanımlandığında, etiket üzerinde tavsiye niteliğinde bir bildirim veya uyarı etiketi (örneğin "... İçerebilir/ May Contain") olmalı, Gıda Güvenliği ve Regülasyon Ekibi tarafından onaylanmalıdır. Ürünün yeni bir alerjen içerdiği ya da yeni bir alerjen çapraz bulaşı riski tanımlandığında, tüketicinin dikkatini çekecek, bu durumdan haberdar olmasını sağlayacak bir alerjen uyarısı en az 6 aylık bir süre boyunca ürün paketinin ön yüzünde bulundurulmalıdır.

Alerjen Farkındalık Eğitimi

Çalışanlar, ziyaretçiler ve taşeron çalışanlar için dokümente edilmiş bir alerjen farkındalık eğitimi olmalıdır.

Taşeron çalışanlar ve ziyaretçilerden, fabrikaya girişte, alerjen kurallarını okuyup anladıklarını beyan eden bir onay/imza istenmelidir.

Resmi işlerine başlamadan önce tüm çalışanlar, ziyaretçiler ve taşeron çalışanlar, alerjen farkındalığı konusunda eğitilmelidir. Bilgileri tazeleme eğitimi belirli aralıklarla ve/veya alerjen gereksinimlerinde bir değişiklik vs. olduğunda tekrar edilmelidir.

Alerjen eğitimi, bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdakileri içermelidir:

- Alerjenlerle ilgili fabrika kuralları.
- Alerjen kontrolleri için belirlenen prosedürlerin izlenmesinin önemi.
- Herhangi bir alerjen dökülmesinin veya uygunsuzluğun bildirilmesi.
- Alerjen temizleme kontrolleri (gerektiği alanlarda).

d. İç Denetimler

İmalat, depolama ve dağıtım alanlarında, global ve bölgesel gıda güvenliği, kalite ve mevzuat gerekliliklerine uygunluğu doğrulamak için bir iç denetim süreci oluşturmalıdır.

Tüm tesis iç denetim süreci kapsamında olmalıdır. Bu süreç şunları içermelidir:

- Fabrika dış alanı
- Hammadde, ambalaj ve bitmiş ürün depolama alanları
- Üretim alanları
- Personel tesisleri (örneğin; soyunma odaları, tuvaletler, yemekhane, personel mola alanları)
- Bakım tesisleri (atölyeler ve depolama alanları dahil)
- Destek hizmet alanları (örneğin; laboratuvarlar, raf ömrü depolama alanları, arıtma)

İç denetimler girdi malzemelerin kabulü ile başlayıp üretim ile devam eden ve depolama ve dağıtım ile son bulan tüm üretim sürecini kapsamalıdır.

İç denetimler aşağıdakileri doğrulamalıdır:

- İncelenen sistemlerin, Global ve bölgesel kalite ve gıda güvenliği standartları gerekliliklerini karşılayacak şekilde tasarlandığını
- Personelin, dokümente edilmiş sisteme uygun olarak tesis prosedürlerini doğru bir şekilde yerine getirmekte olduğunu.

İç denetimlerin asgari olarak aşağıdakileri kapsaması gereklidir:

- Hijyen standartları
- Temizlik standartları
- Pest Kontrol standartları
- Gıda güvenliği yönetimi (örneğin HACCP kritik kontrol noktaları)
- Ürün ve proses kalitesi
- İzlenebilirlik
- Eğitim
- Bütünsellik

İç denetimler, mutabakata varılmış ve dokümente edilmiş bir denetim planına göre yürütülmelidir.



İç denetimlerin sıklığı riske bağlı olarak ve önceki denetim performansı dikkate alınarak belirlenir. Denetimler en az yılda bir kez yapılmalıdır. Denetim raporlaması uygunsuzluğun yanı sıra uygunluğu da tanımlamalıdır.

Denetçi Gereklilikleri

İç denetçiler, uygunluğu tarafsız bir şekilde değerlendirebilmek için denetlenen alan/ konudan bağımsız olmalıdır. Denetim yapılan alan içerisinde çalışan bireyleri içerebilecek bir denetçi ekibi tarafından denetimin yapıldığı durumlarda, denetim lideri bağımsız olmalıdır.

İç denetçiler, denetimi gerçekleştirebilecek yetkinliği kazanmak üzere eğitilmeli ve yetkinlikleri doğrulanmalıdır. Kabul görmüş iç denetim eğitim örnekleri şunlardır:

- Akredite bir dış kurumlar tarafından yürütülen İç Denetim eğitimi,
- pladis tesislerinde yürütülen iç denetçi eğitimleri,

İç denetçilerin, denetlenmekte olan konularda uygun bir deneyime sahip olmaları ve denetlenen standardın gerekliliklerini tam olarak bilmeleri gerekir.

Yeni eğitim görmüş tüm iç denetçiler, bağımsız olarak denetim yapmalarına izin verilmeden önce, nitelikli bir iç denetçinin liderliğinde ilk denetimlerini gerçekleştirmelidirler.

Denetçi eğitimi ve yeterlilik belgeleri, kayıtları ilgili fabrika tarafından saklanmalıdır.

Denetimin Gerçekleştirilmesi

Denetim, denetlenen alanın kalite, gıda güvenliği ve mevzuat gerekliliklerini tanımlayan dokümanite edilmiş denetim standartları kullanılarak yapılmalıdır.

Denetim standartları, tesis doküman yönetim sisteminin bir parçası olmalıdır.

Denetçi, bir denetime başlamadan önce en güncel denetim standardının bir kopyasının kendisinde olduğundan emin olmalıdır.

Denetçinin denetime başlamadan önce başvurması gereken ilave kaynaklar şunlardır:

- Değerlendirilecek personel veya tesis prosedürleri/ çalışma talimatları
- Önceki denetim raporu ve bulguları
- Önceki denetim sırasında belirlenen uygunsuzluklar ve alınan önlemler
- Herhangi bir ürün veya proses spesifikasyonu kopyaları

Herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde, denetçi uygunsuzluk derecesinin ortaya çıkması için uygunsuzluğun niteliğini ve önemini değerlendirmelidir.

Denetim sırasında hem uygunluk ve hem de uygunsuzluk tespit edilecek ve denetim raporunda ayrıntılı olarak yazılacaktır.

Tanımlanan uygunsuzlukların anlaşılmasını sağlamak ve uygun düzeltici faaliyetler konusunda hem fikir olmak için denetim sırasında ve denetim sonrasında ilgili bölümün temsilcisi ile görüşülmelidir.

Denetimlerin fabrikada çalışmayan denetçiler tarafından yapıldığı durumlarda, denetçinin tesisi terk etmeden önce uygunsuzlukların detayını yazılı olarak bırakması gerekir.

İç denetimler, denetçinin, denetim bulgularını tesis yönetiminin ilgili üyeleri ile paylaşabilmesi için bir kapanış toplantısı içermelidir. Tesis, her denetim türü için gerekli katılımcıları tanımlamalıdır.

Denetim Sonrası Faaliyetler

Denetçi denetim sonrasında bir denetim raporu hazırlamalı ve belirlenen süre içerisinde yayınlanmalıdır.

Denetim sırasında belirlenen uygunsuzlukların uygun bir zaman içerisinde tamamlanması için tesis aksiyon planına eklenerek takibi yapılmalıdır.

İç denetimler sırasında tespit edilen Kritik/ Yetersiz veya Majör/ Ciddi uygunsuzlukların kapatılması, tesis yönetim ekibinin bir üyesi tarafından doğrulanmalıdır.



Uygunsuzluk Dereceleri ve Kapatılması

Uygunsuzluklar şiddetlerine göre derecelendirilmelidir. Pladis içerisinde farklı ve bölgeye özel sınıflandırma yöntemleri mevcuttur, ancak en yaygın derecelendirme yöntemi Global Kalite ve Gıda Güvenliği Sistemleri İç Denetim Standardında verilmiştir.

Her bir uygunsuzluk türü, belirlenmiş bir kapatılma planına sahip olmalıdır. Uygunsuzluğun giderilmesi için belirlenen zaman çerçevesi, konunun ciddiyeti ile alakalıdır ve düzeltici faaliyetlerin kapatılma önceliğinin bir göstergesidir. Uygunsuzluğun kapatılmasına dair zaman çizelgesi için Global Kalite ve Gıda Güvenliği Sistemleri İç Denetim Standartları referans alınmalıdır.

Sistem iç tetkik programına ek olarak, işletme ortamı ve işleme ekipmanlarının gıda üretimine uygun olduğunun doğrulanması için aşağıdakileri içeren bir saha denetim programı da olmalıdır.

Fabrika kapsamında bulunan tüm alanlar, aylık olarak iç denetimlerle kontrol edilir. Üretim alanları, dış alanlar, hammadde ve ambalaj depoları ve yardımcı tesisleri kapsayacak şekilde aylık olarak gıda güvenliği denetimleri, gıda güvenliği sorumlusu yönetiminde planlanarak yapılır. İç denetimlerde denetlenen alanlarda çalışan operatörlerin de denetim ekibine dahil edilmesi için gerekli düzenlemeler yapılır. İç denetim yapan her ekip denetim bulgularını gıda güvenliği sorumlusuna raporlar ve gerekli olan bölümlerin katılımı ile yapılan düzenli toplantılarda denetim bulguları üzerinden konuşularak, gerekli iyileştirme planları hazırlanır. Yapılan iyileştirmelerle ilgili, birim sorumlusu tarafından gıda güvenliği sorumlusuna bilgi dönüşü yapılır ve böylelikle tüm üretim alanı dış alanlar ve depolar da dahil aylık olarak denetlenerek, uygunsuzluklar tespit edilip gerekli iyileştirmeler planlı şekilde gerçekleştirilir. Sistem iç denetiminde olduğu gibi saha iç denetiminde de standartlar belirlenmiş ve uygunsuzlukların yanında uygunluk da kayıt altına alınmalıdır.

İç Denetim Gözden Geçirmeleri

İç denetimin uygunsuzluklarının, tesis yönetim gözden geçirme toplantısı dahilinde olması sağlanmalıdır.

e. Gıda Savunması

Gıda Savunması Programı, gıda güvenliğini tamamlayan en önemli unsurlardan birisidir. Gıda savunması programı; gıda ürünlerinin normal şartlarda üretim zincirinde yer almayan biyolojik, kimyasal, fiziksel ve radyolojik etkenlerle kasıtlı olarak kontamine edilmesini önler. Bu nedenle gıda savunması programı gıdalara ve gıda üreten sistemlere yönelik kasıtlı olarak içerden veya dışardan gelebilecek kontaminasyon, sabotaj, saldırı ve tehditlere karşı alınması gereken önlem ve tedbirlerin planlanması, uygulanması ve kontrol edilerek sürekliliğinin sağlanmasını amaçlar.

Gıda Savunması ile ilgili Tanımlar ve Kavramlar:

Gıda Savunması

Gıda Savunması, gıda ürünlerinin, normal şartlarda üretim zinciri içinde yer almayan biyolojik, kimyasal, fiziksel ve radyolojik etkenlerle kasıtlı olarak kontamine edilmesini önleme çabasıdır.

Gıda Güvenliği

Gıda Güvenliği, gıda ürünlerinin, normal şartlarda üretim zinciri içinde yer alabilecek olan fiziksel, kimyasal ve biyolojik tehlikelerle, kasti olmayan kontaminasyonunu önleme çabasıdır.

Kontaminant madde

Gıdaları ya da gıda üretim sistemini zararlı hale getirmek, zaafa uğratmak amacı ile kasıtlı olarak kullanılan fiziksel, kimyasal, biyolojik veya radyolojik madde veya etkenlerdir.

Zaaf

Gıda üretim zincirinin herhangi bir noktası veya aşamasında kötü niyetli bir kişinin, müdahale ederek bir ürünü veya sistemi zararlı veya çalışmaz hale getirebileceği kontrolsüz veya zayıf bir noktanın bulunması halidir. Zayıf noktaların tespitinde öncelikle; kasıtlı kontaminasyonun en fazla ekonomik ve halk sağlığına yol açabileceği spesifik noktaların tespitinin yapılması gerekir.



Zaaf Değerlendirmesi

Bir gıda üretim zincirinde zayıflıkları (zaafları) tespit etmek ve bu alanda öncelik sıralaması yapma sürecidir.

Erişilebilirlik

Hedef seçilen bir gıdaya zarar vermek amacı ile fiziksel olarak ulaşım erişiminden sonra kimseye görünmeden uzaklaşabilme derecesidir.

Risk Azaltma Stratejisi

Zaaf değerlendirme sonucunda ortaya çıkan zayıflıkları önemli ölçüde azaltacak ya da önleyecek bilimsel bazlı prosedürler, süreçler ve uygulamalardır.

İyileştirme

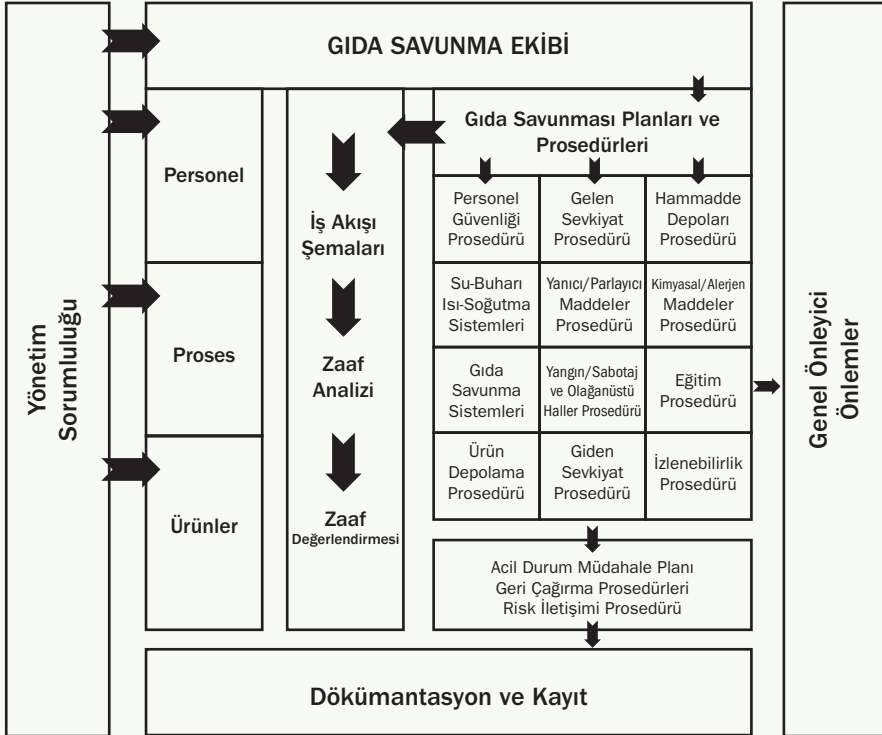
Bir olayın gerçekleşmesinden sonra, tüketiciyi ürünlerin emin ve güvenli olduğuna ikna etmek için, devletin ve sanayinin giriştiği hizmet faaliyetlerine geri dönülmesi durumudur. Olaydan etkilenen topluluklar için hizmetin yeniden sunulabilmesi ve tesisin yeniden açılabilmesi için mevcut planın geliştirilmesi ve koordinasyonu, kamu operasyon ve hizmetlerinin yeniden başlaması, bireysel, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve halka yardım programlarının harekete geçirilmesidir.

Gıda Savunması Sisteminin Özellikleri:

- Hammaddeden sevkiyat ve satışa kadar tüm gıda zincirini kapsar.
- İnsan, gıda, tesis ve donanımına yönelik kasıtlı kontaminasyonlara karşı proaktif ve önleme/engelleme odaklıdır.
- Erişimi engellemeye ve sınırlandırmaya, zaafı tespit, değerlendirme ve azaltmaya odaklanır.
- İzlenebilirlik ve sürdürülebilirliği esas alır.
- Yeni tesis, hammadde ve şartlara göre güncellenebilir.
- İşletmenin çalışma ve fonksiyonlarını engellemeden ana sisteme kolay eklenir bir yapıdadır.
- Gıda Güvenliği ve benzeri sistemlerle entegre ve uyumlu olarak toplamda Gıda Güvenliğini güçlendirmeye ve takviye etmeye yöneliktir.

Gıda Savunması Sisteminin Kapsamı:

- > İşletmenin sınırları ve konumu dahil tüm fiziki unsurları, üretim gereçleri, elektrik-su, enerji, iletişim ve bilgi işlem sistemlerini,
- > Tedarikçiden başlayarak hammadde ve malzeme sistemini, depoları,
- > Temizlikte ve işletmede kullanılan tehlikeli madde, dezenfektan ve kimyasalları,
- > Personel güvenliğini,
- > Atık, arıtma, iadeler, ıskartalar ve çöpleri,
- > Proses ve ürün güvenliğini,
- > Mamul depolarını ve sevkiyatları,
- > Eğitim, geri çağırma, acil durum ve gıda savunma sisteminin yönetilmesi gibi yönetim sorumluluğunu gıda savunma sisteminin kapsamı içerisinde yer almaktadır.

Gıda Savunması Sisteminin Yapısı:

Gıda Savunması Sisteminin Fonksiyonları:

- Engelleme-Önleme-Koruma,
- Zaaf Azaltma-Müdahale,
- Hızlı Tepki-Etkili İletişim Kriz Yönetimi

Genel Önleyici Önlemler:

Genellikle tesisin dıştan içe doğru savunmasını temin etmek ve caydırıcılık sağlamak için alınan tedbirlerdir. Hedef, riski azaltmak ve caydırıcılık sağlamaktır. Genel Önleyici Önlemler:

- Dış alanlarla ilgili genel önleyici önlemler
- İç alanlarla ilgili genel önleyici önlemler olmak üzere 2 ye ayrılır.

1.Dış Alanlarla ilgili Genel Önleyici Önlemler:**Tesisin çevresinde temel güvenlik eksikliklerinin tespiti:**

- > İstinat duvarları
- > Dikenli tel, çit
- > Güvenlik istasyonları, kameralar
- > Aydınlatma projektörleri
- > Kapılar ve kilitler
- > Servis alanı ve otopark
- > Giren çıkan araçlar ve sürücüleri
- > Boşaltma ve yükleme alanları gibi noktaları kapsar.

2.İç Alanlarla ilgili Genel Önleyici Önlemler:

- > İşletmenin tüm giriş çıkış kapılarının gıda savunmasına uygun hale getirilmesi (kartlı geçiş kapıları, turnikeler, şifreli kapılar, kilitli ve acil çıkış kapıları)
- > İşletme binaları, bahçe, sosyal tesisler ve bölümler arasındaki loş alanlarının aydınlatılması ve güvenli hale getirilmesi (kamera, projektör, güvenlik devriyesi)
- > Hammadde ve ambalaj malzemeleri, materyal ve malzeme depoları, geçici ve sürekli depolama alanları, son ürün ve mamul depolarının güvenli hale getirilmesi
- > Isıtılmış, soğutulmuş, özel şartlar ve koşullar gerektiren alan ve kısımların güvenliğinin sağlanması
- > Üretim alanları, makine ve teçhizatın, proses ve ürünlerin güvenli hale getirilmesi

- > Su kuyuları, doğalgaz hatları, trafo, arıtma, çöp ve atık alanları ile ilgili gıda savunması önlemlerinin alınması
- > Laboratuvar alet, ekipman, kimyasallar, gazlar ve mikrobiyolojik materyal ve atıklarla ilgili gıda savunması önlemlerinin alınması
- > Otomasyon ve bilgisayar sistemi, reçeteler, yazılım ve donanımlarla ilgili gıda savunması önlemlerinin alınması

Zaaf Analizi ve Zaaf Değerlendirmesi:

İş birimlerinde gıda savunması sistemlerinin kurulması ve uygulanması liderliği gıda güvenliği sorumlusunun görevleri arasındadır. Konu ile ilgili üretim, kalite, güvenlik, lojistik, satın alma, teknik ve insan kaynakları personelinin meydana gelen gıda savunması ekipleri oluşturularak işletmelerde gıda savunması sistemlerinin kurulması ve uygulanması sağlanır.

Gıda savunması ekibi işletmenin zaaf analizi ve zaaf değerlendirmesini yaparak, işletmenin ve ürünlerin güvenliği için gerekli aksiyonları belirler ve zaafaların giderilmesini takip eder. Bu kapsamda aşağıdaki çalışmaları yürütür:

- 1. Adım:** Bir gıda işletmesinin tüm unsurlarını kapsayacak ve zaafalarını gösterecek şekilde, tedarikçiden başlayarak tüm dış ve iç faktörlerle birlikte işletmenin çevresinden tüm alanları kapsayan detaylı bir akış şeması hazırlanır. Bu akış şeması üzerinde üzerinde kontaminasyona en fazla hedef olma zaafı gösteren kısımlar ve nedenleri gösterilerek gıda savunması ekibi operasyonlarını analiz eder ve 'kritik önemdeki düğüm noktaları' bulunur.
- 2. Adım:** Tespit edilen zaafaların, zayıflıkların önem derecesi ve risk katsayısı belirlenir. Zaafaların derecesi, ortaya çıkabilecek risklerin büyüklüğü göz önüne alınarak zaaf değerlendirme yapılır.
- 3. Adım:** Zaaf değerlendirme ile risk katsayısı ve önceliği belirlenen kritik düğüm noktalarındaki zaafaları indirmek ve ortadan kaldırmak için alınacak önlemler tespit edilerek tartışılır. Kabul edilen önlemler aksiyon takip tablosuna termin tarihleri ile birlikte kaydedilir ve ilgili çalışmalar yapılarak zaafalar giderilir.

Özet olarak; Gıda savunması programı ile ilgili her iş biriminde olması gereken alt gereksinimler aşağıdaki gibidir;



- Risk değerlendirme ekibinin kurulması ve ekip liderinin belirlenmesi
- Gıda savunması programının oluşturulması
- Tesislerin savunmasızlık derecesini belirlemek için incelenerek risk değerlendirmesinin ekip tarafından yapılması
- Belirlenen riskler için aksiyon planlarının oluşturulması ve takibi
- Yıllık gıda savunması eğitimlerinin alınarak tazelenmesi
- Gıda savunması programının yıllık olarak değerlendirilmesi

Gıda Savunması Sisteminin Güncelliğinin ve Sürekliliğinin Sağlanması:

İş birimlerimizde kurulan gıda savunması sistemlerinin güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanması için her ay düzenli olarak gıda savunması sorumlusu nezaretinde gıda savunması ekibi tarafından denetimler gerçekleştirilmelidir. Bu denetimler, işletmenin tüm alanlarını dolaşacak şekilde planlanmalı ve zaaf noktaları ile ilgili kontroller yapılarak gıda savunması için oluşturulmuş kontrol listeleri ile takip edilmelidir. Tespit edilen eksikliklerin giderilmesinin ve aksiyonların kapatılmasının takip sorumluluğu İşletme Müdürü ve Gıda Savunması yöneticisindedir.

f. Helal ve Güvenilir Gıda

İslam dininin yiyecek ve içeceklerle ilgili belirlediği kuralları vardır. Bu kurallar temel olarak özellikle etlerinin tüketilmesine izin verilmeyen hayvanlar, hayvanların beslenme ve kesim kuralları, tüketilmesine izin verilmeyen gıdalardan elde edilmiş ya da kontamine olmuş / bulaşmış yan ürün ve katkıların da kullanılmaması, gıdalarla ilgili uyulması gereken sağlık, hijyen ve temizlik kurallarını ve yine tüketilmesi yasak olan alkol ve tüberleri gibi içecekleri kapsamaktadır.

İslam dininin yiyecek ve içeceklerle ilgili kurallarına uygun olarak elde edilmiş, hazırlanmış ve üretilmiş gıdalara Helal Gıdalar denir. Endüstriyel anlamda Helal Gıda tanımının kullanılabilmesi için bu durumun yetkili bir sertifikasyon kurumu tarafından yapılan denetleme sonucu belgelendirilmesi gerekmektedir.

Aynı şekilde Kosher ve Vegan Gıda tanımlarının kullanılabilmesi için ilgili mamullerin bu nitelikleri taşıdıklarının yetkili bir sertifikasyon kurumu tarafından yapılan denetleme sonucunda belgelendirilmesi gerekmektedir.

Helal Gıda ile ilgili Tanımlar ve Kavramlar:

Helal Gıda

Gıdanın İslami kurallara uygun olarak hazırlandığını ve tüketiciye sunulduğu yaklaşımıdır.

Helal Olmayan Ürün / Etmenler (Haram)

İslami kurallara göre kesin bir delille açık bir şekilde yasaklanmış olan her türlü ürün, faaliyet. Örnek olarak;

- Domuz veya yabani ayı
- Köpek, yılan veya maymun
- Pençe ve ön dişleri olan aslan, kaplan vb. et obur hayvanlar
- Kartal, akbaba vb. avcı kuşlar
- Fare, kırkayak, akrep ve benzeri zararlı hayvanlar
- Arı, karınca ve ağaçkakan gibi İslam da kesimi yasaklanmış hayvanlar
- Bit, sinek, at sineği ya da diğer benzeri hayvanlar gibi genelde insanlar arasında iğrenilen ve istenmeyen hayvanlar
- Kurbağa, timsah ve diğer benzeri hem karada hem de su da yaşayan hayvanlar
- Pulu olmayan herhangi bir deniz canlısı
- İslami kurallara göre kesilmeyen herhangi bir hayvan
- Kan ya da kanla karıştırılmış hazır yemekler
- Suda yaşayan ve İslami koşullara göre avlanmayan hayvanlar (sudan canlı avlanmayan ya da ölü avlanan hayvanlar)
- Alkollü, zehirli veya zararlı içecekler veya bunlardan karışmış olan maddeler

Helal Gıda Güvenliği Tehlikesi

Gıdanın kendisi ya da gıdada bulunan biyolojik, kimyasal, fiziksel veya helal olmayan etmenler vasıtasıyla olumsuz sağlık etkisine yol açma potansiyeli ve İslami kurallara aykırı üretim potansiyelidir.

Helal Gıda Güvenliği Politikası

Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen helal gıda üretimi ile ilgili bir kuruluşun tüm niyeti ve istikametidir.



Helal Kontrol Önlemi

Helal Gıda Güvenliği tehlikesini önlemek veya elimine etmek için yürütülen işlemler ve faaliyetlerdir.

Helal Kritik Kontrol Noktası

Helal Gıda Güvenliği tehlikesinin önlendiği veya elimine edildiğinin kontrol edildiği aşamadır.

Helal Gıda Sisteminin Özellikleri:

1. Helal gıda üretiminde, gıdanın orjini helal kabul edilen kaynaktan sağlanır.
2. Helal olmayan ürünler kesinlikle katkı maddesi, proses yardımcıları veya girdilerin bileşiminde kullanılamaz.
3. Gıdaların; üretime hazırlık, üretim, işleme, depolama ve ambalajlama esnasında helal olmayan ürünlerle direkt veya çapraz bulaşması olmamalıdır.
4. Hijyenik ve sağlıklı ortamlarda gıda güvenliği sağlanarak üretim yapılmalıdır.
5. İnsan sağlığını tehdit eden tehlikelerden arınmış olmalıdır.

Helal Gıda Sisteminin Kapsamı:

Helal Gıda üretimi yapılan iş birimlerinde hammaddelerden başlayarak, yarı mamul, mamul ve proses aşamalarını kapsar.

Helal gıda üretimi kapsamında değişim yönetimini sağlayabilmek için; tedarikçiden başlayarak, girdi malzemeleri, proses aşamaları, makine ve personel akışları da düşünülmelidir.

İşletmede kullanılan her bir malzeme için helal açısından risk değerlendirmesi yapılır ve malzemelerin helal risk kategorisine göre listesi oluşturulur.

Helal Gıda üretiminde temin edilen hammadde ve malzemelerin helal gıda olmasından ve ürünlerin helal gıda olarak üretilmesinden; satın alma, üretim, lojistik ve gıda güvenliği bölümleri sorumludur.

Bunun haricinde her iş birimi, Helal gıda yönetim sistemlerinin kurulması, uygulanması, devam ettirilmesi ve sürekli geliştirilmesinden sorumlu olacak, standardın şartlarına uymayan bir durum ortaya çıktığında ilgili ürün prosesini durdurma yetkisi olacak, helal açısından risk oluşmuş herhangi bir durum olduğunda ilgili ürün için helal logosunun kullanılmasının engellenmesini sağlayacak yetki ve sorumlulukta Müslüman Temsilcisi atar.

Helal ve Güvenilir Gıda Üretiminin Şartlarının Hazırlanması:

Genel Kurallar

pladis' de kullanılan tüm hammaddeler İslami kurallara uygun olmalıdır. pladis ürün reçetelerindeki tüm hammaddeler, ürün bileşimine giren diğer maddeler ve üretim yardımcılarının tamamının Helal uygunluğu/ Helal sertifikası olmalıdır.

“Haram” olan herhangi bir madde kesinlikle yasaktır ve pladis ürünlerinde kullanılamaz.

pladis fabrikalarındaki üretim prosesleri bu standartta tanımlanmış Helal kurallarına uygun olmalıdır.

Ürünler, satışlarının yapıldığı ülkelerin gerekliliklerine göre sertifikalı olmalıdır.

Taşeronlara ait malzemelerin Helal uygunluğu, fabrikada kullanımlarına izin verilmeden önce doğrulanmalıdır.

Helal Gıda ve Bileşenler için Sertifikalandırma Gereklilikleri ve Rehber

Helal Sertifikaları ‘Onaylı Helal Sertifikasyon Logo’ ları’ listesinde yer alan onaylı sertifikasyon kuruluşlarından alınmalıdır.

Global Helal Standardındaki risk tablosuna göre ‘Yüksek Riskli’ olarak değerlendirilen ya da pladis “Helal Gıda Sınıflandırması ve Bileşenler Rehberinde listelenen ‘Şüpheli Bileşen’ içeren tüm bileşenler için helal sertifikası alınmalıdır. Tüm ‘Düşük Riskli’ bileşenler için tedarikçilerden helal deklarasyonu sağlanmalıdır.



Helal sertifikalı olması gereken girdilerin doğrulanmasına yönelik Yıldız Holding ONAYLI HELAL SERTİFİKA KURULUŞLARI LİSTESİ referans alınır. Listede bulunmayan diğer Helal Sertifikasyon Kuruluşlarının onayı ve geçerliliği için, Yıldız Holding Gıda Güvenliği Departmanına danışılmalıdır. Bu sertifikasyon kuruluşlarının çoğu, tanınırlık ve üyeliğe kabul süreci için yeterlilik değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. Kapasite ve yeterlilikte majör bir sapma/uygunsuzluk yaşanması halinde ise tanınırlık ve üyelikten delist edilebilmektedir. Bu nedenle, belirtilen listenin her zaman güncel haline Yıldız Holding Gıda Güvenliği Departmanından ulaşılmalıdır.

Arge ve deneme amaçlı malzeme tedariki aşaması

Yeni bir ürünün üretilmesi, mevcut ürünlerin içeriğinde yer alan girdi veya hammadde/ambalaj malzemelerinden birinin değiştirilmesi /alternatif aranması vb. nedenlerle yapılacak revizyonlardan önce; risk sınıfına göre malzemelerle ilgili tedarikçilerden helal ve güvenilir gıda niteliğinde olduğunu belgeleyen sertifika, deklarasyon, analiz raporu istenir. Uygun görülmeyen malzemelerin deneme amaçlı bile olsa işletmelere alınmasına ve kullanılmasına izin verilmez. Tedarikçinin onayı ve geçerli Helal Sertifikası bulunup bulunmadığı sorumlular tarafından kontrol edilir ve sonrasında malzeme kullanımı onaylanarak ilerlenir.

Malzeme kabul aşamasında Helal belgesinin kontrolü

İş birimi kullandığı hammadde/ambalaj malzemelerinin Helal risk kategorisine göre gerekli Helal Belgesinin olup olmadığını kontrol eder. Özellikle Helal Belgesinde veren kurumun adı, logosunun listede yer alıp almadığı, gerekli imza ve ibarelerin yer alıp almadığı ve belgenin geçerlilik tarihleri incelenir. Herhangi bir uygunsuzluk durumunda ilgili malzemenin kabul edilmemesi ile ilgili gerekli işlemler kalite sorumlusu tarafından başlatılır. Ürün sertifikaları her türlü değişiklik takibi için gözden geçirilmelidir. Tedarikçiler Helal durumları/ tanımları ile ilgili herhangi bir değişiklik olması halinde pladis'i bildirmelidir.

Helal sertifikası bulunmayan malzeme ve materyallerle ilgili yapılacak işlemler

Helal Belgesi bulunmayan ya da helal belgesi geçerlilik süresi dolmuş olan malzeme girişi olmuş ise ilgili malzemelerin depo alanında bloke edilmesi için kalite sorumlusu tarafından ilgili depo sorumlusuna bilgi verilir. Aynı zamanda satın alma sorumlusu da bilgilendirilerek belge ile ilgili uygunsuzluğun tedarikçiye aktarılması ve bu uygunsuzluğun

giderilmesi için bilgilendirilmesi sağlanır. Talep dilmesine rağmen belgenin temin edilmemesi ya da uygunsuzluğu halinde malzeme blokede kalır ve malzeme ile ilgili ret- iade kararı uygulanır ya da uygunsuzluk süreci işletilerek işlem yapılır.

Malzeme Kabulleri ve Depo Kontrolleri

Malzeme getiren araçlarda pest kalıntısı olmamalı, görsel olarak temiz olmalıdır. Malzeme getiren araçlar, taşınan malzemeyi kirletebilecek/ kontamine edebilecek bir yabancı madde riskine karşın kontrol edilmelidir. Hammadde kabulü sırasında tedarikçinin onaylı tedarikçi listesinde olduğu doğrulanmalıdır. Tüm şüpheli bileşenler helal sertifikalı olmalı ve “pladis Global SQSE Helal Sertifikasyon Kuruluşları” listesinde yer alan onaylı Helal belgelendirme logolarından birisine sahip olduğu kontrol edilmelidir. Bu kontrolün kayıtları malzeme kabulü sırasında tutulmalıdır. Uygun olmayan tüm şüpheli bileşenler fabrika uygun olmayan malzeme yönetim prosedürleri kullanılarak kontrol edilmelidir.

Depolama ve boşaltma kontrolleri

Yeniden paketlenen/ aktarma yapılan ürünler temiz ve izlenebilirlik bilgileri eksiksiz bir şekilde tanımlanmış kutularda/haznelerde muhafaza edilmelidir.

İşleme ve Üretim

Helal ve helal olmayan ürünler, üretim alanını fiziksel olarak ayıran bir duvar olmadıkça aynı alanda aynı zamanda üretilemezler.

Hijyen/ Sanitasyon Gerekliklikleri

Üretim ve depolama tesisleri temiz olmalı ve bu tesislerde haşere bulunmamalıdır. Gıdaların yabancı madde ve kirlilik unsurları ile kontaminasyonunu önlemek için pladis personel hijyen standartlarının tamamı eksiksiz uygulanmalıdır. Gıda ile temas eden ekipmanlar temiz olmalı, temizlik işlemleri Helal gıdalar için herhangi bir risk teşkil etmemelidir. Temizlik kimyasalları Helal tanımlarına uygun olmalıdır. Yıkama odaları ve tuvaletlerde hijyen standartları sağlanmalıdır. Temizlik yönetimi ile ilgili sistemler işletmede hijyenik bir çalışma ortamı sağlamalıdır.



Helal ve güvenilir gıda eğitimleri

İş birimindeki tüm çalışanlara Helal ve Güvenilir Gıda üretimi farkındalık eğitimi ve ilgili personele sorumluluğu kapsamında ayrıca Helal eğitimi verilir. Eğitimler Gıda Güvenliği Kurulunun yönlendirmesi ile kendi uzmanları tarafından veya gerek görülmesi halinde görevlendirilen eğitimciler tarafından verilir.

Helal Belge ve Sertifikasının Alınması İle İlgili Başvuruların Şekli Ve Uygulanması:

Tüm iş birimlerinde satış ve pazarlama biriminin talebi ve üst yönetimin onayı ile Helal / Kosher ve Vegan Üretimlerinin Belgelendirilmesi gerekebilir.

Bu nedenle iş birimlerinde gerek duyulan belgelendirme taleplerinin Gıda Güvenliği Kuruluna yapılması gerekmektedir. “Gıda Güvenliği Kurulu Yönetmeliği”nde gıda güvenliği, helal, kosher, vegan gibi tüketici hassasiyeti sertifikalı gıdalar konularının yönetimi detaylandırılmıştır. Kurul, işletme satış ve pazarlama birimlerinin taleplerini de dikkate alarak gerektiği hallerde birden fazla kuruluştan belge alınması konularını da değerlendirir. Girdilerde olduğu gibi ürünler için alınacak Helal Belgesi için de Helal Sertifika kuruluşunun Yıldız Holding ONAYLI HELAL SERTİFİKA KURULUŞLARI LİSTESİ’nde yer alması gereklidir.

3. 3. LABORATUVAR YÖNETİMİ

Laboratuvarda yapılan analizlerin doğruluğu ve istikrarlılığını sağlayabilmek için ortak analiz metotlarının ve prensiplerinin oluşturulması amacıyla, tüm iş birimlerinde ortak laboratuvar yönetimi uygulanır. Bu sistem ile minimum operasyonel ve yönetim standartları oluşturulur ve fabrikalarda yapılan duyusal, analitik, enstrümantal ve mikrobiyolojik analizlerin doğru ve güvenilir olması sağlanır.

Bu çerçevede planlanan laboratuvar yönetimi; tüm iş birimleri için, özel bir ihtisas laboratuvarına devredilmesi ile yürütülmektedir.

Laboratuvar yönetimi ile ilgili olarak, iş yapış şekli ve karşılıklı sorumluluklar; tüm iş birimleri (Asıl İşveren), Laboratuvar Şirketi ve pladis TR/MENA/CA Merkez Kaliteye aittir.

Laboratuvar firması; uluslararası standartlar ve bilimsel metotlar ile çalışır ve buna uygun istihdamı sağlar. İş Birimleri ve Merkez Kalite tarafından belirlenen kalite planları dahilinde bilimsel ve teknolojik altyapıya dayalı olarak bu görevi yerine getirir.

Laboratuvar firması tarafından iş birimlerine verilecek olan hizmetlerin kalite standartlarının denetlenmesi ve gözetimi Merkez Kalite birimi tarafından yürütülür. Merkez Kalite tarafından hazırlanan formatta “Aylık Faaliyet Raporu”, Laboratuvar firması tarafından her ay bir önceki ay için hazırlanır ve Merkez Kalite’ye ve fabrika genel müdürlüğüne iletir. “Aylık Faaliyet Raporu” şu konuları içerir;

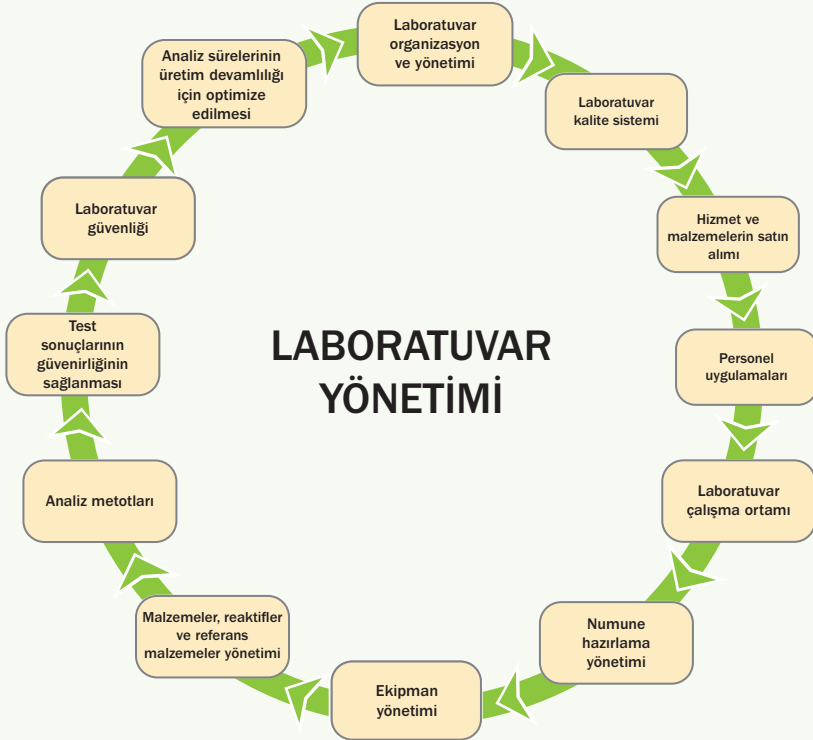
- Uluslararası Test Sonuçları (Kimyasal ve Mikrobiyolojik Analizler için)
- Laboratuvarlar Arası Karşılaştırma Test Sonuçları
- Laboratuvar Denetimi Sonucu
- Analizlerin Zamanında Tamamlanma Oranı
- Eğitim
- Diğer Konular



Merkez Kalite ve Laboratuvar firması arasında aylık olarak gözden geçirme toplantıları yapılır. Laboratuvar çalışanlarına Laboratuvar firması tarafından verilecek eğitimler Merkez Kalitenin önerileri ile alınarak belirlenir, eğitim planları aylık faaliyet raporları ile Merkez Kalite birimine iletilir. Eğitim faaliyetleri esas işin aksatılmaması prensibine göre gerçekleştirilir.

Her iş biriminin laboratuvar bütçesine (analiz maliyetleri, personel geliri olarak) uyumu yıllık olarak izlenir. Laboratuvar çalışan memnuniyeti değerlendirilmesi; anlaşmalı dış kuruluş ile iki yılda bir olarak ölçülür.

Laboratuvar denetimleri aşağıda açıklanan prensipler üzerinden yapılır.



• Laboratuvar Organizasyon ve Yönetimi

- o Laboratuvarlarda işin hacmine göre, iyi laboratuvar uygulamaları gerekliliklerini yerine getiren uygun niteliklere, deneyim ve bilgiye sahip yönetsel ve teknik ekip olmalıdır.
- o Laboratuvar organizasyonunda yer alan personelin laboratuvar uygulamaları ile ilgili gerekli eğitimleri alması sağlanmalı ve gereken yeterliliğe ulaştıktan sonra analiz sürecine başlatılmalıdır.
- o Açıkça tanımlanmış bir organizasyon ve etkin operasyon için laboratuvardaki raporlama yapısı belirlenmiş olmalıdır.
- o Kilit pozisyonlar ve fonksiyonlar için vekil olacak kişiler belirlenmelidir.
- o Laboratuvar yönetimi sürekli etkinlik için ve gerekli olan değişiklikleri ya da iyileştirmeleri yapmak için laboratuvarın prosedür ve operasyonunu yılda bir kere gözden geçirmelidir.

Gözden geçirme şunları kapsar;

- √ Prosedür ve talimatların uygunluğu
- √ İç denetimlerin sonuçları ve düzeltici aksiyonların etkinlikleri
- √ İlgili olduğu durumda; kalite kontrol verilerinin sonuçları, özellikle dış laboratuvar yeterlilik testleri ile karşılaştırmalı
- √ İş hacminden ve işin doğasından kaynaklanan değişiklikler ve uygun kaynakların bulunması
- √ İç ve dış denetimler sonrasında alınan aksiyonlar

• Laboratuvar Kalite Sistemi

- o Laboratuvar yönetimi ile ilgili uygulanacak prosedürlerde ana prensipler belirlenerek ortaklaştırılır. Laboratuvar çalışma ortamı için gereklilikler, personel uygulamaları ve analizler için yapılması gerekenler yazılı ve uygulanabilir hale getirilir.
- o Sistem dokümanları uygun personel tarafından ulaşılır, iletişimi yapılır, anlaşılır ve uygulanabilir olmalıdır.
- o Analizler ve metotlar ile ilgili yasal gereklilikler takip edilmelidir.
- o Analiz kayıtları, herhangi bir hata olduğunda ya da düzeltici faaliyet alınması gerektiğinde yeterince tanımlayıcı olacak şekilde düzgün ve yeterli tutulmalıdır.



- o Tüm laboratuvar kayıtları gizli bir şekilde tutulmalıdır ve güvenli bir şekilde imha edilmelidir.
- o Kayıt tutma sistemi laboratuvar çalışmalarındaki izlenebilirliğe olanak sağlayacak şekilde olmalıdır.
- o Kayıtlar elektronik ortamda tutuluyor ise; bilgi güvenliğinin sağlanması, herhangi bir sistemsel arızada veri kaybının olmaması, kayıt değişikliklerinin doğrulanması ve izlenebilmesi için gerekli prosedürler olmalıdır.
- o Laboratuvar analiz sonuçları ile ilgili herhangi bir raporlama yapılırken, sırası ile şu bilgiler raporda yer almalıdır: numune adı ve kodu, analiz parametresi, analiz sonucu, analizi yapan, ölçüm birimi.
- o Gerekliklerin karşılandığını garanti altına almak için, laboratuvar çalışmaları ve aktiviteleri sürekli olarak denetlenmelidir.
- o Denetim takvimi belirlenmiş olmalı ve denetim programı tanımlı prosedüre uygun olarak yürütülmelidir. Eğitimli ve yetkin personel tarafından denetimler gerçekleştirilmelidir.
- o Laboratuvar bünyesinde yürütülen ve analiz süresine direkt etki eden durumlarda uygunsuzluk yönetimi ve düzeltici önleyici faaliyetlere yönelik prosedürler tanımlanmış olmalıdır.
- o Yeni ölçüm ekipmanının laboratuvara dahil olması durumunda, ekipmanın ve ölçüm metodunun doğruluğu için, ekipman devreye alınmadan önce validasyon çalışmaları yürütülür ve uygunsuzluk durumunda aksiyonların takip edilmesi sağlanır. Validasyon çalışmalarının yürütülmesinde proses kontrolü konu bölümünde anlatılan kontrol formu kullanılabilir. Validasyonun gerçekleştirilmesinde sorumlu kişiler belirlenmeli laboratuvara özgü metotları içerecek talimatlar yayınlanmış olmalıdır.
- o İş birimi bünyesinde gerekli durumlarda tüm ekipmanlar ve analiz metotları için validasyon çalışmaları yapılmalıdır.

• Hizmet ve Malzemelerin Satın Alımı

- o Laboratuvar yönetimi kapsamında; talep, teklif ve sözleşmeleri kapsayacak prosedür oluşturulmalı ve bunların sürekliliği sağlanmalıdır. Bu prosedür içerisinde;
 - o Laboratuvar analizlerinin kalitesini etkileyen gerekli hizmet ve donanım malzemesinin seçilmesi ve satın alınması,

- o Analizler için kimyasal maddelerin ve laboratuvar tüketim malzemelerinin satın alınması, kabulü ve muhafazası,
- o Taşeron verilen analiz ve/veya kalibrasyon işlerinde taşeronun yeterliliği ile ilgili şartlar, taşeron kayıtlarının oluşturulması ve güncel tutulması ile ilgili bilgiler,
- o Analiz sonucu etkileyen ve kritik önemi olan; tüketim maddeleri, donanım ve hizmetlerin tedarikçilerinin değerlendirilmesi yer almalıdır.

• Personel Uygulamaları

- o Tüm laboratuvar çalışanları gerekli olan eğitim, bilgi ve deneyimlere sahip olmalıdırlar ve personel uygulamalarına yönelik eğitimleri yılda bir güncellenmelidir.
- o Tüm laboratuvar çalışanlarının görev ve sorumlulukları ile ilgili yeterlilikleri izlenmelidir. Periyodik süreç değerlendirmeleriyle; hangi analizler, ne kadar sürede, kaç tane yapıldığı ve doğrulama analizi sonuçları gibi.
- o Laboratuvar bilinen kişisel hijyen ve koruyucu kıyafet politikalarını uygulamalıdır.
- o Laboratuvarlarda duyuşal analizler haricinde yiyecek ve içecekler tutulmamalıdır.
- o Kişisel eşyaların saklanabileceği tanımlı alanlar olmalıdır.
- o Laboratuvarlarda laboratuvar önlüğü her zaman giyilmelidir. Ziyaretçiler için yedek önlükler bulunmalıdır.

• Laboratuvar Çalışma Ortamı

- o Laboratuvar çalışma ortamı temiz, düzenli ve laboratuvar çalışma standartlarına uygun olmalıdır.
- o Çalışılan alanlara giriş ve bu alanların kullanımı kontrollü olmalıdır. Mümkün ise; laboratuvar tezgahlarındaki faaliyetleri ayıracak şekilde ofis imkanı sağlanmalıdır.
- o Patojen analizlerinin mikrobiyoloji laboratuvarı fiziksel olarak ayrı bir binada ya da ayrı bir laboratuvar olmalıdır. Eğer ayrı bir yerde olamıyorsa; bu analizler yapıldıktan sonra laboratuvar için temizlik ve dezenfeksiyon programları uygulanmalıdır.
- o Laboratuvarın ve su sistemlerinin bulaşma kaynağından, üretim, paketlenme veya depolama alanlarının havalandırma ve drenaj sistemleri ile korunması sağlanmalıdır.
- o Tehlike tanımına ve risk değerlendirmesine göre, mikrobiyoloji laboratuvarı için ortam kontrolü programları uygulanmalıdır.



- **Numune Hazırlama Yönetimi**

- o Numune alma için yazılacak olan prosedür şunları içermelidir:
 - Numune alma metodu, aseptik gibi özel koşullar için numune almada kullanılan ekipman ve konteyner,
 - Alınan numunelerin homojen ve temsili olması
 - Laboratuvarlara sevkiyat için gerekli koşulların belirlenmesi, örneğin süre/sıcaklık
- o Analiz sonuçları raporlanıp kabul edilinceye kadar, numuneler uygun koşullarda tutulmalı ve numunelerin etkin bir etiketleme sistemi olmalıdır.
- o Analiz sonucu raporlanıncaya kadar, karışıklığa neden olmadan tanımlama ve izleme yapılması için numunelerin etkin bir etiketleme sistemi olmalıdır.
- o Numunelerin alınması, taşınması, depolanması ve analiz edilmesi sırasında numunelerin bozulmalarını ve bulaşmalarını önleyecek tüm gerekli önlemlerinin alınması gereklidir.

- **Ekipman Yönetimi**

- o Kullanımdaki ekipmanların tüm ana parçaları operasyon çalışanları için ulaşılabilir olmalıdır.
- o Ekipmanların belirlenmiş doğruluk/kapasite/hassaslık, vb.. sağladıklarının delilleri olmalıdır.
- o Cihazları sadece eğitimli personel kullanmalıdır.
- o Verilerin geçerliliğini belirgin şekilde etkileyen tüm ölçüm ve test ekipmanları kontrol edilmeli ve/veya kullanımdan önce kalibre edilmelidir. Kalibrasyon durumları etiketlenmeli ve sonrasında bir takvime göre takip edilmelidir.
- o Ölçüm ve test yapılan tüm ekipmanlar ve referans malzemeleri için, kalibrasyon programı, ulusal ve uluslararası ölçüm standartlarına göre izlenebilir olmalıdır.
- o Laboratuvarda ölçüm doğrulaması takibinin yapılabilmesi için, uygun kalibrasyon standartları ve referans malzemeler tutulmalıdır.
- o Hatalı ölçüm yaptığı görülen bir ekipman kullanılmamalı ve uygun bir şekilde etiketlenmelidir. Tamir edilip tekrar kalibre edilince kullanıma başlanmalıdır.
- o Herhangi bir sebeple bir ekipman, mevcut yerinden başka bir yere taşınır ise, kullanmadan önce performansının doğru olduğu kontrol edilmelidir.



• **Malzemeler, Reaktifler ve Referans Malzemeler Yönetimi**

- o Testler için gerekli olan reaktiflerin, kimyasalların, besiyerlerin, referans kültürlerin ve diğer laboratuvar sarf malzemelerin teslim alınması, depolanması ve atık olarak bertarafı için gerekli olan tanımlamalar yapılmış olmalıdır.
- o Son kullanma tarihleri geçen malzemelerin, reaktiflerin ve referans malzemelerin bertarafını da içeren metotlar işletilmelidir.
- o Reaktiflerin doğru ve tutarlı bir şekilde hazırlanmasını, ele alınmasını, depolanmasını ve bozulmadan kullanımını sağlayacak talimatların yazılı olması gereklidir.
- o Tüm reaktifler ve malzemeler, açık ve güvenli bir şekilde etiketlenmelidir.
- o Acil durumlarda laboratuvar bünyesinde kullanılan tüm malzemelerin, MSDS lerine (Malzeme Bilgi Güvenlik Formları) tüm çalışanlar ulaşabilir olmalıdır.
- o Laboratuvarda kullanılan kimyasallara ait tedarikçi analiz sertifikaları parti numarası bazında tedarikçiden temin edilir ve dosyalanır.

• **Analiz Metotları**

- o Kullanılan tüm metotlar uluslararası standartlara göre hazırlanmalı ve onaylanmalıdır. Ticari metotlar laboratuvarın kendi içinde geliştirilmiş ise ve/veya standart/endüstride bilinen metotların değişik versiyonları laboratuvarda kullanılıyor ise, bu metotlar kullanılmadan önce geçerli kılınmalıdır.
- o Analiz sonuçlarının doğruluğu için kullanılan metotlar, performans açısından geçerli kılınmalıdır.
- o Kullanılan analiz ve metotların güncellenmesinde çalışanlara gerekli eğitimler verilmelidir.

• **Test Sonuçlarının Güvenilirliğinin Sağlanması**

- o Laboratuvar; uygun kalite kontrol prosedürlerinin ve metotlarının doğru olarak uygulandığını görmek ve çalışanların yetkinliklerini sürekli bazda doğrulamak ve izlemek için yeterlilik testlerine girmelidir.
- o Uluslararası bilinirliği olan bir kuruluştan, belirlenen analizler için numune temin edilerek yeterlilik testleri gerçekleştirilir. Test sonuçlarında geçer sonuç alınması gereklidir.





- o Yeterlilik testlerinin olmadığı analizler için laboratuvar; belirlediği numuneyi aynı esnada hem kendi bünyesinde hem de dış bir laboratuvara analiz ettirerek, sonuçları karşılaştırır. Bu şekilde ilgili analiz için yeterlilik sorgulanır.
- o Yeterlilik değerlendirme ve karşılaştırma testleri planlanmalı ve tanımlanmalıdır.
- o Yeterlilik değerlendirme ve karşılaştırma testleri planlaması analizler bazında ve laboratuvar çalışanları bazında yapılmalıdır.
- o Yeterlilik değerlendirme ve karşılaştırma testleri sonucunda başarı elde edilmezse; nedenleri araştırılmalı, düzeltme ve önleme için gerekli aksiyonlar tanımlanmalı, bu aksiyonlar tamamlanmalı ve başarısız olunan analiz için yeterlilik değerlendirme ve karşılaştırma testi aynı yıl içinde tekrarlanmalıdır.

• Laboratuvar Güvenliği

- o Laboratuvar güvenliği için öncelikle risk değerlendirmesi yapılmalı; bu değerlendirme sürecinde özellikle patlayıcı kimyasallar riski, laboratuvar ortamının çalışma dizaynı, çalışma uygulamaları ve çalışma prosedürleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla ilgili bir talimat oluşturulmalı ve tüm çalışanlara gerekli eğitimler verilmelidir.
- o Laboratuvar çalışanlarına uygun bireysel koruma ekipmanları sağlanmış ve kullanımı garanti altına alınmış olmalıdır.

• Analiz Sürelerinin Üretim Devamlılığı için Optimize Edilmesi

- o Laboratuvar bünyesinde yürütülen analizlere ait süreler, üretim devamlılığı göz önünde bulundurularak, uluslararası standartlar doğrultusunda optimize edilmelidir.
- o Hızlı analiz yöntemleri ile ilgili çalışmalar ve validasyonlar planlanmalıdır.

Ürün/Malzeme/Sistem Analiz Programı

Fabrika hammaddeleri, yardımcı sistemleri (su, buhar, hava ve buz dahil olmak üzere gıda maddeleri veya gıda temas ekipmanı ile doğrudan temas halinde olan), bitmiş ürünleri ve işleme ortamını kapsayan risk tabanlı doküman edilmiş bir fiziksel, biyolojik ve kimyasal analiz programı bulunmalıdır, belirlenen analiz sıklıkları riske dayalı olmalıdır.

Risk değerlendirmeleri hammaddelerin ve bitmiş ürünlerin kimyasal tehlikelerini dikkate almalıdır ve belgelemelidir. Pladis' in Gıdalardaki Bulaşanlar ve Toksinlerin En Yüksek Seviyeleri için Minimum Gereksinimlerine Global Kimyasal Bulaşanlar Standardında yer verilmiştir. Fabrikanın bölgesel mevzuatı daha zorlayıcı olabilir ve diğer bulaşan çeşitlerini ve maddelerini içerebilir. Daha zorlayıcı olması durumunda, bölgesel limitler Codex Alimentarius Uluslararası Gıda Standartlarına göre öncelik taşımaktadır. Hammadde ve bitmiş ürünlerin üretildiği ve satıldığı ülkeler için uygun olmasını sağlamak fabrikanın sorumluluğundadır.

Fabrikanın hammadde, son ürün, üretim ve paketleme işlemleri için mikrobiyolojik açıdan risk değerlendirmesi tamamlanmalı ve yazılı bir Mikrobiyolojik Analiz Planı olmalıdır. Pladis minimum gıda güvenliği ve kalite mikrobiyolojik parametreler ve limitler, Global Bitmiş Ürün Gıda Güvenliği Mikrobiyolojik Standardında ayrıntılı olarak verilmektedir. Eğer müşteri/ bölgesel spesifikasyonlar daha zorlayıcı ise, onların uygulanması gerekmektedir.

Patojenler için test edilen bitmiş ürünler, sonuç elde edilinceye, yani geçer not alınıp serbest bırakılıncaya kadar Pladis tedarik zinciri içerisinde tutulmalıdır.



3. 4. PROSES KALİTE KONTROLÜ

a. Proses Kontrolün Ürün Kalitesindeki Önemi

Ürünlerimizin tüketicilere hedeflenen kalitede ulaşması için, üretimin tüm aşamalarında gerekli kontrollerin yapılması çok önemlidir. Üretimde herhangi bir olumsuzluk ne kadar erken fark edilirse, o kadar hata ve ıskarta oranı düşecek, maliyet kayıpları azalacaktır. Üretim sırasında düzenli proses kalite kontrolleri, üretim ve kalite ekipleri tarafından yapılmaktadır.

b. Kalite Planlarına Ulaşım, Kontrollerin Tanımlanması



Ürün spesifikasyonlarına göre hazırlanan kalite planlarında kontrol edilecek parametreler, kontrol sıklığı ve kontrolü yapacak kişiler belirlenir. Her hattın sorumlusu olan operatörler kontrol sonuçlarını, kontrol limitlerine göre değerlendirir ve ürün kalitesinin sürekliliğini sağlar.

Proses ve son ürün kalite planları, üretim hattındaki kontrol noktalarından ulaşılabilir olmalıdır. ERP sistemi kullanılıyor ise; kalite planları ürün ve hat bazında sisteme kalite ekibi tarafından girilerek, ilgili hat operatörlerinin kalite kontrol özellikleri ve limitlerine ulaşması sağlanmaktadır. Yapılan kontrol sonuçları, bilgisayar sistemine o anki ürünün üretimindeki kontrol parti numarasına göre girilmektedir. ERP sistemi kullanılmıyor ise yapılan kontroller, hazırlanan proses kontrol formlarına girilmelidir.

c. Hatta Yapılan Kontroller

Ürünlerimizin kalitesini direkt ya da dolaylı olarak etkileyebilecek özellikler kalite planları ile tanımlanmıştır. Bu doğrultuda;

- Proses Kontrolleri
 - o Tesislerdeki önemli çalışma kriterlerine ait kontrolleri
 - o Ara ürün kontrolleri
 - o Paketlenmeden önce ve sonra tesisten çıkan ürünlerin kontrolleri

- Gıda güvenliği kontrolleri
 - o Üretim öncesinde ve üretim esnasında tüketici açısından risk teşkil edebilecek her türlü bulaşan kontrolleri yapılır.

d. İzlenebilirlik Kayıtları

Üretimde izlenebilirlik, proses kalite kontrolünün en temel basamağıdır. Risklerimizin en doğru şekilde yönetilebilmesi için, ürünlerin hammaddeden (ambalaj malzemeleri, yardımcı malzemeler, yarı mamüller, gsf ve atıklar dahil) tüketiciye kadar doğru olarak, takip edilebilmesi gerekmektedir.



Ürün hazırlığı aşamasında kullanılacak hammaddelerin parti numaraları uygulanan izlenebilirlik kayıt sistemine (ERP sistemi, Barkod Okuyucu Sistemler, Formlar vb.) kaydedilir. Malzeme üzerindeki izlenebilirlik bilgisinin sistemde yer alan bilgiyle aynı olduğu, operatör tarafından görsel olarak kontrol edilmelidir. Sonrasında, üretime başlamadan önce, ilgili hat için üretim emri ile birlikte kontrol partisi oluşturularak, izlenebilirlik devam ettirilir ve yapılan kontrollerin kayıtları tutulur. Üretim aşamasında yapılan proses kontrolleri, açılan bu parti numarasını kaybetmeyecek şekilde üretim tamamlanıncaya kadar kaydedilir.

Ürünlerin paketlenme aşamasında da izlenebilirlik kayıtları, eksiksiz tutulmaya devam edilir. Proses aşamasında oluşturulan kayıtlara kolayca ulaşılabilmeyi sağlayacak şekilde, bitmiş ürün parti numarası oluşturulur ve üretim / son kullanma tarihi, üretim saati, dakikası, makine/hat kodu gibi bilgiler müşteri talebi ve ilgili ülke yasal gerekliliklerine göre ambalaj üzerinde yer alır.

Proses aşamasında birbirini takip edecek şekilde bir üretim yok ise, elde edilen yarı mamullerde de izlenebilirlik tanımlamaları (ürün tanımı, kodu, üretim/son kullanma tarihi, tesis adı, miktar ve parti no bilgileri) eksiksiz yapılarak, ürüne dönüşeceği zaman bu bilgilerin son ürüne aktarılması sağlanır.

Bitmiş üründen hammaddeye ve tam tersi yönde tam izlenebilirlik (hammaddeler ve gıda ile temas eden ambalajlar dahil) sağlanmalıdır, miktar kontrolü ve kütle denkliği de dahil olmak üzere 4 saat içinde ulaşılabilir olmalıdır.



Tüm bileşenler ve gıda ile temas eden ambalajlar ve bitmiş ürünler kütle dengliği ile doğru bir şekilde hesaplanabilmelidir. %100 izlenebilirlik sağlanamadığında, izlenemeyen malzemenin takip edilememe nedenlerini anlamak için soruşturma yapılmalıdır. Daha sonra iyileştirilmesi gereken işlemler tanımlanmalıdır.

Hammaddenin dökme depolama (örneğin; silo depolama) sırasında karışması durumunda, izlenebilirlik sayesinde son üç sevkiyatın başlangıç tarihi, vardiyası ve bitiş tarihi, vardiyası belirlenebilir olmalıdır. Bitiş vardiyasının kaydedilemediği durumlarda, bitiş süresi tahmini 24 saatlik bir zaman aralığından daha yüksek olmamalıdır.

Proseste kullanılan tüm ekipmanlar üretilmekte olan parti için tanımlanabilir olmalıdır (örneğin; mikser, fırın, kaplama tanburu, paketleme makineleri).

Genel atıklar (örneğin; artık ve geri dönüşümlü atıklar), üretilen 24 saatlik süre içerisinde, atık (atık sahası) veya geri dönüşüm sahası olan nihai varış noktasına kadar izlenebilir olmalıdır.

Hayvan yemi atığı hat, alan ve atık türü (örn. ham hamur, pişmiş bisküvi) bakımından izlenebilir ve hayvan yemi olarak büyük atık haznelerinde toplamaya hazır olmalıdır. Ayrıca, haznelere konulan birimin ağırlığı kaydedilmelidir ve doğrudan atık türüyle bağlantı kurulabilir olmalıdır.

Genel ve hayvansal beslenme atığı için, zaman, atığın toplandığı tarih, varış yeri ve amaçlanan kullanımın kanıtı ile birlikte saklanmalıdır.

Kaydedilen bilgiler asgari olarak aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Atığı toplayan firma ismi
- Fabrikadan alınan atığın ağırlığı
- Atığın alınmasına verilen izin (Güvenlik/ Güvenlik kapısı)
- Aracın Kaydı
- Adresle beraber Nihai Varış Yeri

Fabrikalarda, iç denetim süreci yoluyla bir izlenebilirlik testi yapılmalıdır. Bu test izlenebilirliği hammadeden itibaren üretim süreci boyunca ve nihai müşteriye kadar ve tam tersi yönde tüm tedarik zinciri boyunca sorgulamalıdır. Bu test, riske bağlı olarak uygun bir sıklıkta, ancak asgari olarak yılda en az bir kez yapılmalıdır. İzlenebilirlik denemeleri dağıtım merkezleri, depolama tesisleri ve fason paketleyicilerin (co- packer) iç depolama sistemlerini sınamak ve üretim fabrikalarından çeşitli tedarik zinciri kanallarına kadar farklı noktaları kontrol etmek için gerçekleştirilmelidir.

e. Laboratuvarda Yapılan Kontroller

Üretimde, yarı ürün veya üründe analitik olarak izlenmesi gerekli görülen parametreler, üretim içindeki birim laboratuvarlarda, hat başında yer alan ölçüm cihazlarında veya merkezi laboratuvarda analizlerle takip edilir. Analizlerle ilgili program, fabrika kalite planlarında tanımlanır.

Laboratuvarda yapılacak analizler için kontrol edilecek ürünün temsil ettiği miktar (bir batch, bir stok tankı, bir vardiyalık üretim, bir partilik üretim vb.) öncelikli olarak belirlenir ve o miktara göre numunelendirme yapılması sağlanır. Kontroller, üretim, kalite ve laboratuvar ekibi tarafından yürütülür.

Laboratuvarda yapılan analiz sonuçları, spesifikasyonda belirtilen limitler ile karşılaştırılarak, sonuçlar en hızlı şekilde üretim birimine aktarılır. Eğer standart dışı bir sonuç mevcut ise, gereken aksiyonların alındığı ve problemin düzeltilmesinin ardından üretimin devamlılığının sağlandığı, yapılan analizlerle gösterilir.

f. Proses Kalite Sağlama

Ürünlerimizde hedeflediğimiz kaliteye en uygun maliyetlerle ulaşabilmemiz, üretimin en başından sonuna kadar, her adımda doğru kontrolleri yapabilmemiz ve gerekli önlemleri alabilmemizle mümkün olabilir.

Üretimde her çalışan, kendi alanında yaptığı işin sonucunu kontrol etmelidir. Örneğin; fırında görevli operatör fırın girişi ve çıkışındaki üründen; paketlemede çalışan operatör, paketlenmiş ve paketsiz üründen ve paketleme kalitesinin uygunluğundan sorumludur.



Etkin ve hızlı proses kalite kontrolü için, mümkün olan tüm kontrollerin hat başında yapılması; teknik gereklilikler doğrultusunda ihtiyaç duyulan noktalarda laboratuvar imkanlarından yararlanılması hedeflenmektedir. Analizler, her nerede yapılırsa yapılsın, en kısa sürede sonuçlandırılmalı, sonuçlar spesifikasyonlara göre değerlendirilmeli ve gerekli aksiyonlar hızlı şekilde alınmalıdır.

i. Ölçüm, Analiz ve Kalibrasyon

Üretim aşamasında proses kalite kontrolleri, kalite planlarında belirtilen sıklıklarda operatörler ve proses kalite ekibi tarafından yapılır. Her kontrol için gerekli numune alma ve ölçme metotları, ilgili fabrika talimatlarıyla belirlenir.

Numunelendirme aşaması, analizin güvenilirliği için kritik önem taşımakta olup, numunelendirmenin hangi noktalardan ve kim tarafından yapılacağı, kalite planlarıyla tanımlanmış olmalıdır. Ayrıca üretim içerisinde proses kontrolünde kullanılan ekipmanlar kalibrasyon ve doğrulama planlarına dahil edilerek düzenli kalibrasyonları ve doğrulamaları yapılmalıdır.

Analizlerin laboratuvarda yapılması durumunda üretim veya kalite biriminden görevlendirilen çalışanlar tarafından alınan numune en kısa sürede laboratuvara iletilir. Bu adımda bir diğer önemli konu, numune ile ilgili izlenebilirlik bilgisinin doğru olarak tanımlanmasıdır. Numune üzerinde aşağıdaki bilgiler ile, laboratuvara teslim edilmelidir:

Tarih:	Saat:
Numune adı:	
Parti no /saat / hat /makine :	

(numunenin temsil ettiği ürünün doğru anlaşılabilmesi için gereken bilgiler)

Üretimin devamlılığı için, proses kalite kontrol amaçlı yapılan analizler, öncelikli olarak plana alınmalı; sonuçlar çıkar çıkmaz, üretim belirlenen şekilde bilgilendirilmelidir. Numunenin alındığı noktada görev yapan operatörün, ilgili analiz sonucunu takip etme sorumluluğu vardır.

Proses kalite kontrolü esnasında belirlenmiş ölçüm noktalarında aşağıdaki temel gereklilikler sağlanmalı ve iş birimi Kalite güvence tarafından belirlenmiş sıklıklarda gerekliliklerin varlığı sorgulanarak aksi durumlarda aksiyonların alınması sağlanmalı ve takip edilmelidir.

Ölçüm noktalarının temel gereklilikleri:

- Spesifikasyon kontrolü yapan her operatör için kontrolünü yapacağı yeterli büyüklükte masa olmalıdır.
- Ölçüm masası, operatörün çalışma sahasına saatlik kontrol yapabileceği şekilde makul mesafede olmalıdır.
- Masada bulunması gereken bilgisayar, telefon, terazi, kumpas, cetvel vb alet ve ekipmanların yerleri tanımlı olmalıdır.
- Alet ekipmanların ölçümünü olumsuz etkileyecek titreşim, hava akımı, kirlilik vb olmamalıdır.
- Görsel spesifikasyon, kalite planı, analiz talimatı, kayıt formları vb dokümanlar için pano olmalıdır veya yeterli sayıda bilgisayar ekranları bulunmalıdır.
- İstasyonun adı ve istasyonda bulunması gereken ekipmanların listesi olmalıdır. Ortamın aydınlatması yeterli değilse masanın özel aydınlatması olmalıdır. (TSE ISO 8589 Duyusal Analiz – Deney Odalarının Tanzimi için Genel Kurallar Standardına göre)
- Alet ve ekipmanlardan sonra masa üstünde ürünü koyup analiz edebileceği kadar yer olmalıdır.
- Herhangi bir ürünün tadımı yapıldıktan sonra eller sterilize edilmelidir. Tadımın yapıldığı noktada uygun sterilizasyon alanları bulunmalıdır.

Yeni ölçüm ekipmanının veya analiz metodunun proses kontrolüne dahil olması durumunda, ekipmanın ve ölçüm metodunun doğruluğu için, ekipman devreye alınmadan önce validasyon çalışmaları yürütülür ve uygunsuzluk durumunda aksiyonların takip edilmesi sağlanır. Validasyon çalışmalarının yürütülmesinde aşağıda örneği verilen kontrol formu kullanılabilir. Validasyonun gerçekleştirilmesinde sorumlu kişiler belirlenmeli iş birimine özgü metotları içerecek talimatlar yayınlanmış olmalıdır. İş birimi bünyesinde gerekli durumlarda tüm ekipmanlar ve analiz metotları için validasyon çalışmaları yapılabilir.



Örnek “Ölçüm Metodu ve Ekipman Validasyon Kontrol Formu;

Ölçüm Metodu ve Ekipman Validasyon Kontrol Formu												
Tesis No:		Tarih										
Sıra No	Bölgesi	Kontrol Kriteri	Ölçüm Cihaz Adı	Cihaz Kodu	Doğru Ekipman Seçilmiş mi ? (model, hassasiyet)	Kalibrasyonu var mı? Periyodu ve sapma std' i uygun mu?	Güncel Metodu var mı? Uygun mu?	Numune alma yeri tanınmış mı? Uygun mu?	Numune miktarı tanımlı mı? Uygun mu?	Aksiyon	Termin Tarihi	Sorumlu
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
HAZIRLAYAN (HAT ŞEFİ, KALİTE ŞEFİ)						ONAYLAYAN (İMALAT MÜDÜRÜ, KALİTE MÜDÜRÜ)						

Ölçüm ekipmanı uluslararası veya ulusal ölçüm standartlarına göre izlenebilir şekilde kalibre edilmelidir. Böyle bir standardın mevcut olmadığı durumlarda, kalibrasyon için alınan referanslar kaydedilmelidir.

Kalibrasyon gerektiren ölçüm ekipmanlarına örnek olarak şunları verebiliriz:

- Metal detektörler
- X-Ray cihazı
- Miknatıslar
- Teraziler
- Renk Ölçerler
- Nem Ölçerler
- Hat üstündeki checkweigherler
- Sıcaklık problemleri/ sensörleri
- Ağırlıklar (doğruluk kontrolleri için kullanılır)

Gıda güvenliği, kalite veya yasal gerekliliklere uyulması için kritik olan ölçüm ekipmanlarının bakımı fabrika bakım planına dahil edilmeli ve riske bağlı olarak uygun bir sıklıkta bakımı/ servisi yapılmalıdır. Bakım planı belirlenirken üreticilerin önerileri ve ekipmanın önemi dikkate alınmalıdır. Kritik ekipman kullanılamaz olduğunda, tesisin halihazırda kalite, gıda güvenliği veya yasal gerekliliklere uygunluğunu sağlayacak gerekli düzenlemelerin yerinde olması gereklidir (örneğin yedek ekipman).

Gıda güvenliği Kritik Kontrol Noktaları (KKN), ürün güvenliği, yasal gerekliliklere uygunluk ve kalite kriterlerini takip etmek için kullanılan tüm ekipmanların dokümanite edilmiş bir kaydı fabrika tarafından saklanmalıdır. Bu kayıt aşağıdaki detayları içermelidir:

- Ekipman tanımı
- Herhangi bir kimlik numarası/ referansı (örneğin seri numaraları)
- Ekipmanın yeri
- İç doğrulama kontrolü ve/ veya harici yeniden kalibrasyon faaliyetlerinin sıklığı
- Tanımlanan ekipman toleransları

Ölçüm ekipmanı, ekipman kaydına ve ilgili herhangi bir kalibrasyon sertifikasına geri izlenebilirliği sağlayabilmek için bazı açık tanımlama şekillerini içermelidir. Bazı ekipman parçaları, farklı konumlara taşınabileceğinden, kalibrasyon için sadece yer tanımına güvenmek kanıt açısından yeterli değildir.



Kalibrasyon kontrolleri, normal kullanım sırasında ölçüm ekipmanı tarafından verilen değerlerin üreticilerin belirttiği sınırlar içerisinde doğru ve kabul edilebilir olduğunu teyit etmelidir.

Kontrol sırasında ölçme veya izleme için kullanılan ekipmanın hatalı olduğu tespit edilirse, bulunan uygunsuzluk seviyesine göre uygun tedbirler alınmalıdır. Bu tedbirler şunları içermelidir:

- Onarılincaya kadar ekipmanı kullanımdan kaldırmak.
- Ekipmanın yeniden onarılması ve tekrar kullanımından önce kalibrasyonunun yapılması.
- Kalibrasyon dışı kalma durumunda geçmiş sonuçlara ilişkin araştırma (örneğin herhangi bir gıda güvenliği veya yasal uygunluk riski olup olmadığının incelenmesi)

Herhangi bir ekipmanın yeniden kalibre edilmesi sadece yetkili personel tarafından yapılmalıdır. Tüm kalibrasyon kontrollerinin ve alınan düzeltici aksiyonların kayıtları saklanmalıdır.

Kalibrasyon kontrolleri, riske uygun bir sıklıkta yapılmalıdır. Kalibrasyon kontrolünün sıklığı belirlenirken, tesisin aşağıdaki hususları dikkate alması gereklidir:

- Üreticilerin önerileri
- Müşteri gereksinimleri
- Ekipmanın önemi
- Hatalı/ uygunsuz bulunan ekipmanın risk seviyesi

Aşağıda ayrıntıları açıklananlar bazı unsurlar, ölçüm doğruluğunda meydana gelebilecek değişiklik olasılığını arttırabileceği için kontrollerin daha sık yapılmasını gerektirebilir:

- Ekipman normal seviyelerin üstünde çalıştırılırsa (örneğin, aşırı sıcaklıklar, elle çalıştırma)
- Daha eski cihazların kalibrasyon dışına çıkma ihtimali daha fazladır
- Ekipmanın ölçüm yeteneğinin bozulmaya başladığını gösteren, doğrulama problemlerine ilişkin geçmişi
- Üretim için kritik olarak değerlendirilen izleme/ ölçüm ekipmanı

İç kalibrasyon kontrolleri için dokümente edilmiş prosedürler mevcut olmalı ve aşağıdaki detayları içermelidir:

- Kalibrasyon kontrollerinin sıklığı,
- Kalibrasyon kontrollerinin yöntemi,
- Kabul edilebilir ekipman toleransları,
- Ekipmanın tolerans dışında olduğu tespit edilirse düzeltici aksiyonlar, ekipmanın yanı sıra gerektiğinde ürünle ilgili olarak alınması gereken düzeltici aksiyonları da içermelidir.

Kalibrasyon için dış kaynak kullanıldığında, kontrol edilen ekipmanın tanımlanmış parçalarının kontrolü, onarımı ve ayarı (uygunsa) için yetkin olduklarını gösteren kanıt bulunmalıdır. Yetkinlik kanıtlarına ilişkin bazı örnekler şunlardır:

- Ekipman üreticisi tarafından eğitim sağlandığına dair belgeler
- Tanınmış bir endüstri ticaret organının üyesi olunması
- ISO 9001 veya ISO 17025 gibi bilinen bir akreditasyona sahip olunması

Dış kaynak tarafından kalibrasyon sertifikası verildiğinde sertifika, kalibrasyonu doğrulamak için yeterli bilgiyi içermelidir. Sertifikalar şu bilgileri içermelidir:

- Kalibre edilen ekipmanı tanımlayan bilgiler (örneğin ekipman referans numaraları)
- Kalibrasyon testinin sonuçları
- Kalibrasyon işleminin bir parçası olarak kullanılan herhangi bir öğenin izlenebilirliği (örneğin ağırlıklar)

Kalibrasyon kontrolleri için kullanılan ekipmanlar da kalibre edilmelidir ve tanınmış bir ulusal veya uluslararası standarda göre izlenebilir olmalı ve kayıtları saklanmalıdır.

ii. Kayıt tutma ve izlenebilirlik

Operatörler ve proses kalite ekipleri, yaptığı kontrollerin sonuçlarını uygulanan kontrol sistemine (ERP kontrol formu vb.) kendi kullanıcı adıyla girer. Kayıtlar, parti izlenebilirliğini kaybetmeyecek şekilde; kontrol zamanı, yapılan kontrol ve analiz sonuçlarını da içerek şekilde kaydedilir. Proses ve ürün kontrollerinde tutulan doğru kayıtlarla çalışılan yeşil, sarı ve kırmızı limitler de takip edilerek yapılan iyileştirme ve uygulamalar da yazılır.



iii. Değerlendirme: Yeşil/ Sarı/ Kırmızı

Her defasında tüketicilerin beğenisini kazanacak ürünleri, aynı özelliklerde üretebilmek için ürünlere ait tüm özellikler tanımlanır, proses ve son ürün spesifikasyonları hazırlanır ve kontrol planlarına alınarak tesislere verilir.



'Yeşil' aralıklar ürünün ve prosesin doğru olduğunu ve tüketici beğenisini sağlayacak ürünler ürettiğimizi gösterir. Hedefimiz de %100 Yeşil aralıklarda çalışmaktır.

'Sarı' tüketici beğenisinin dışına çıktığımızı ve acil önlem alınması gerekli görülen alarm limitleridir. Uzun süre sarı aralıklarda çalışılmaz ve istenen yeşil limitlere dönüşmesi sağlanır.

'Kırmızı' tüketici tarafından reddedilen ürünleri ürettiğimizi işaret eder. Kırmızı aralıklarda hat durdurarak acilen önlem alınması ve limitlerin yeşil alana çekilmesi gerekir. Kırmızı aralıklarda çalışılan ürünlerin tüketiciye ulaşmaması sağlanır.

Genel ürün ve proses kalitesi değerlendirilmesinde, tüketici yaklaşımı esas alınmaktadır. Eğer bir kontrolde, tüm kontrol edilen özellikler YEŞİL ise, ürün YEŞİL olarak kabul edilir. Eğer özelliklerden bir tanesi SARI ise, ilgili kontrol saatinde ürün SARI olarak nitelendirilir. Yine herhangi bir özellikten dolayı KIRMIZI alanda bir sonuç alındıysa, ilgili kontrol KIRMIZI olarak kabul edilir. Bu değerlendirme, tüketici beğenisinin sağlanması için, tüketici bakış açısıyla yapılmıştır. Tüketicimiz, ürünümüzde bir problem gördüğünde, diğer özellikleri ne kadar uygun olursa olsun, ürünü sorunlu olarak nitelendirecektir. Bu nedenle amaç, belirlenen tüm özelliklerde spesifikasyonlara uygun ürün üretmektir.

iv. Spesifikasyonlarda net ve kolay anlaşılır tanımlamalar

Değerlendirme yapılacak olan parametrelerle ilgili olan spesifikasyon limitleri, net ve kolay anlaşılır olmalıdır. Değerler belirlenirken, hem sarı hem de yeşil ya da hem sarı hem de kırmızı alanda olabilecek şekilde aralıklar verilmemelidir. Tüm kontrol parametreleri ve limitleri yoruma açık olmayacak şekilde belirlenmiş ve yeşil/sarı/kırmızı alanları net bir şekilde ayrılmış olmalıdır. Ayrıca operatör/ proses kalite ekibinin yeşil/sarı/kırmızı limitlerle ilgili nasıl bir yol izlemesi gerektiği belirtilmelidir.

Tüm çalışanlar, çalıştıkları alanla ilgili spesifikasyonlar hakkında eğitim almış olmalıdır. Her aşama ile ilgili spesifikasyonlarla uyumlu üretim yapma gereğimizi bulunmaktadır. Bu amaçla her çalışan sorumlu olduğu alanla ilgili spesifikasyonları bildiğinden ve uygulayabilecek durumda olduğundan emin olmalıdır.



Proses Spesifikasyonu Örneği:

Proses Spesifikasyonu

Proses Adı: 3103 205-03 ÜLKER ÇIKOLATALI GOFRET 40 G PS G-4

Fabrika: Çikolata 2

Spesifikasyon No: 03103.01

Yayın No: 1

Hat: Gofret 4

Yayın Tarihi: 14.02.2014

Statü : Yayınlanan

No	İş Aşısı Tanımı	Kontrol Türü	Parametresi	Kritik	Birim	ALT SINIR RET	ALT SINIR ALARM	HEDEF	ÜST SINIR ALARM	ÜST SINIR RET	SARI LİMİTİN GERÇEKLEŞMESİ DURUMUNDA YAPILACAKLAR	KIRMIZI LİMİTİN GERÇEKLEŞMESİ DURUMUNDA YAPILACAKLAR
1	SOĞUTMA DOLABI	Fiziksel	Gofret Soğutma Dolap sıcaklığı	Evet	Derece (°C)	6,5	6,75	9,5	12,25	12,5	Yeşil limitlere ulaşmaya kadar sıcaklık ayarları değiştirilir.	Soğutma sıcaklıkları set değeri değiştirilerek standart değerlere getirilir. Müdahale sonrası sıcaklık standart değerlere ulaşmamışsa üretim durdurulur, formene bilgi verilir. Dolap içerisindeki blokajlar soğutma işlemini daha sonra tamamlamak üzere ayrılır. Arıza ile ilgili teknik bakım ekibi bilgilendirilir.
2	H 120 FIRINI GOFRET YAPMAĞI	Fiziksel	Rutubet	Evet	Yüzde	----	---	0,1	1,5	2	Fırın kalıp sıcaklıkları ve hamur yoğunluğu kontrol edilerek nem oranı yeşil limitlere çekilir.	Nem değeri yüksek olan yapıklar açığa alınır. Fırın kalıp sıcaklıkları ve hamur yoğunluğu kontrol edilerek, nem oranı yeşil limitlere çekilir.
3	KAPLANMIS BİRİM GOFRET	Fiziksel	Hava Kabarlığı	Evet	mm	2 mm den büyük deliklerin olması veya 2 mm den küçük 3 adetden fazla hava kabarcığı tizi olduğunda	2 mm den küçük maksimum 3 adet hava kabarcığı tizi bulunabilir	2 mm den küçük maksimum 3 adetden fazla hava kabarcığı tizi bulunabilir	2 mm den büyük deliklerin olması veya 2 mm den küçük 3 adetden fazla hava kabarcığı tizi olduğunda	2 mm den büyük deliklerin olması veya 2 mm den küçük maksimum 3 adet hava kabarcığı tizi bulunabilir	Toz üfleme, yağmur lamayı ve vibrasyonu kontrol etmesi için batırma operatörüne bilgi verilir. Yeşil standart aralıklarında ürün üretildiğinden emin olduktan sonra üretime devam edilir.	Üretim durdurulur, problemi ünitenin ayrılar. Toz üfleme, yağmur lamayı ve vibrasyonu kontrol etmesi için batırma operatörüne bilgi verilir. Yeşil standart aralıklarında ürün üretildiğinden emin olunduktan sonra üretime devam edilir.

Proses Kalite Planı Örneği:

PROSES KALİTE PLANI										
ÜRÜN ADI					ÜRÜN KODU	TESİS			FORMÜLASYON KODU	
40 G ÜLKER ÇİKOLATALI GOFRET					000205-05	GOFRET 4			Y0020505	
SIRA NO	İŞ AKIŞI TANIMI/ PROSES ADIMI	KONTROL PARAMETRELERİ	KRİTİK	KONTROL CİHAZI	KONTROL METODU	KONTROL SIKLIĞI	SORUMLU	NUMUNE MİKTARI/ YERİ	KAYIT YERİ	
1	SOĞUTMA DOLABI	GOFRET SOĞUTMA DOLAP SICAKLIĞI	EYET	HAT ÜZERİNDEKİ TERMOMETRE	SOĞUTMA DOLABI ÜZERİNDEKİ SICAKLIK GÖSTERGESİ OKUNUR	4 SAATTE 1	OPERATÖR	SICAKLIK GÖSTERGESİ	SAP	
2	H 120 FIRINI GOFRET YAPRAĞI	GOFRET YAPRAĞI RUTUBETİ	EYET	HIZLI NEM ÖLÇER	1 YAPRAK BÜTÜNÜYLE EZİLİR VE ÖLÇÜM İÇİN 3-5 GR NUMUNE ALINIR/ HIZLI NEM ÖLÇME TALİMATINA GÖRE ANALİZ YAPILIR	4 SAATTE 1 VARDİYADA 1 DEFA	OPERATÖR KALİTE FORMENİ	1 GOFRET YAPRAĞI/ FIRIN ÇIKIŞI	SAP	
3	KAPLANMIŞ BİRİM GOFRET	YÜZEYDEKİ HAVA KABARCIĞI	EYET	GÖRSEL	1 BÜTÜN YAPRAK NUMUNESİ ALINIR / ETÜVDE ANALİZ ÖLÇME TALİMATINA GÖRE YAPILIR	HAFTADA 1 DEFA	LABORATUVAR SORUMLUSU	DOĞRULAMA KAYIT FORMU		
					3 BİRİM GOFRETİN YÜZEYİ HAVA KABARCIĞI AÇISINDAN İNCELENİR VE TESPİT DURUMUNDA, ÖZEL CETVEL İLE DELİK ÇAPI ÖLÇÜLÜR	SAATTE 1 VARDİYADA 2 DEFA	OPERATÖR KALİTE FORMENİ	3 BİRİM GOFRET/ AMBALAJLAMA ÖNCESİ SOĞUTMA TUNEL ÇIKIŞI 3 BİRİM GOFRET/ AMBALAJLAMA ÖNCESİ SOĞUTMA TUNEL ÇIKIŞI	SAP SAP	
•Kabul Kriterlerinde Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanmış Spesifikasyon baz alınır. •Sarı Aksiyon Limitlerinde ve Kırmızı Ret Limitlerinde alınacak aksiyonlarla ilgili bilgi için; Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanmış Spesifikasyon baz alınır.										
HAZIRLAYAN					ONAYLAYAN		YÜRÜRLÜK TARİHİ: 14.02.2014			SAYFA: 1/1
KALİTE SAĞLAMA MÜDÜRÜ					TR.MENA.CA GÜVENLİK&KALİTE LİDERİ		DOKÜMAN KODU: KP.00205-05.01			REVİZYON NO: 00 REVİZYON TARİHİ: __

g. Kontrol Sonucunda Aksiyon Alma

Kalite planlarında belirtilen hat başında ve/veya laboratuvarında yapılan kontrollerin tamamı, bir bütün olarak değerlendirilir ve kontrol anındaki ürünlerin ya da prosesin yeşil / sarı / kırmızı alanlarda olmasına göre, üretim devamlılığına ya da önlem alınmasına karar verilir.

i. Yeşil

Tüketici tarafından beğenilen ürünü üretmek için gerekli tüm özellikler YEŞİL değer aralıkları ile tanımlıdır. Kontrol sonuçlarının YEŞİL limitlerde olması ürünlerin tüketici açısından istenen özelliklerde üretildiğini gösterir.

Hedefimiz, üretim boyunca her aşamada YEŞİL ile belirlenen aralıklarda çalışmaktır.

ii. Sarı

Kontrol sonuçlarının SARI limitlerde olması; tüketici beğenisinin dışına çıktığını ve kontrol edilen özelliğin ALARM limitinde olduğunu işaret eder ve ilgili konuda acilen önlem almayı gerektirir. Bu durumlarda operatörler, acilen önlem almalı ve alınan önlemleri kayıt ederek takip etmelidir. Alınan önlemlerin işe yarayıp yaramadığını, operatörün mutlaka görmesi gerekir. Kontrol edebileceği bir parametre ise değer düzelmesini takip eder ya da analiz sonucu ile takip edilmesi gereken bir parametre ise analizi yapar veya yapılması için laboratuvara ileterek sonuç takibini yapar. Amaç, en kısa sürede tekrar YEŞİL limitler içerisine dönebilmektir.



Eğer SARI limit tespit edildikten sonra, alınan önlemler işe yaramamış; yani yapılan düzeltmelere rağmen sonuç hala SARI limitteyse, bir kez daha çözümlemek için önlem alır. Problemin ikinci kontrol sonrasında da çözülemediği görülürse, amire bilgi verilir.

Çözüme katkısı olacak üretim, bakım, kalite, Ar-Ge birimleri bilgilendirilerek, gerekli çalışmalar yapılır.

Üretimde bilinçli olarak SARI limitte çalışılması uygun değildir (Ör. Fırın sıcaklığı, %su değeri, şekil bozukluğu vb). Zorunlu durumlarda SARI limitte çalışmanın devam ettirilmesi gerektiği ortaya çıktığında, UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ kapsamında risk değerlendirmesi yapılır ve gerekli onaylar alındıktan sonra, üretime devam edilir.

iii. Kırmızı

Kontrol sonuçlarının KIRMIZI limitlerde olması; tüketici tarafından reddedilen ürünlerin üretilmeye başlandığını ve RET sınırı olarak tanımlanan bir durum ile karşılaşıldığını gösterir. Bu durumda operasyon hemen DURDURULUR ya da ürünlerin bir sonraki proses aşamasına gitmesi engellemek için ürünler açığa alınır. Operatörler, ilk amirine ve kalite şefine konu ile ilgili bilgi verir.

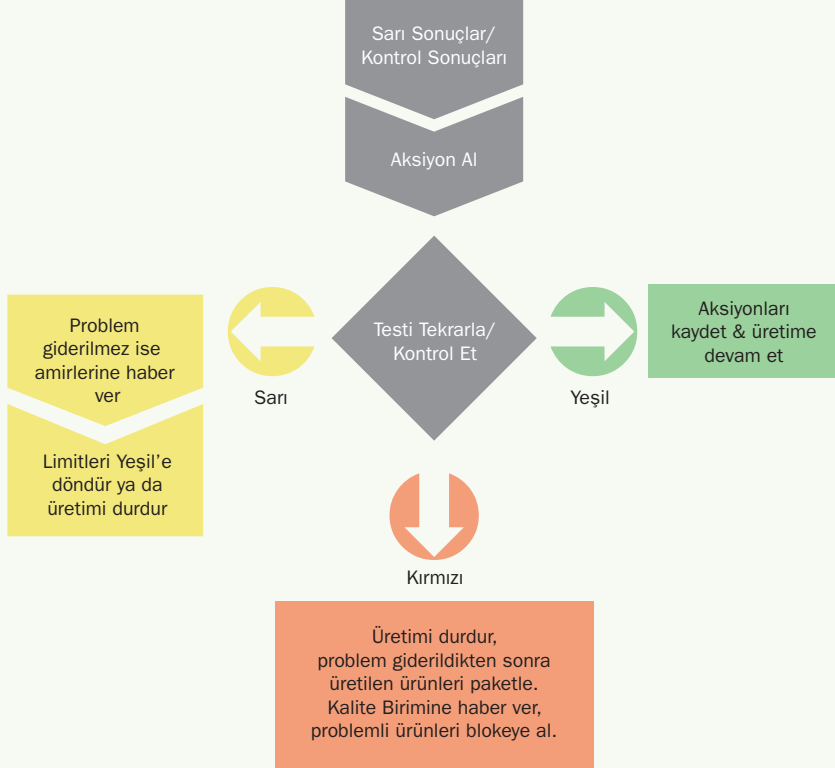


Acilen gerekli önlemler alınır, alınan önlemler kaydedilerek; vukuat açılır ve takibi yapılır. Alınan önlemlerin işe yarayıp yaramadığını operatörün mutlaka görmesi gerekir. Kontrol edebileceği bir parametre ise, değerin düzelmesini takip eder ya da analiz sonucu ile takip edilmesi gereken bir parametre ise, analiz için laboratuvara numune göndererek; sonuç takibini yapar. İlgili limitlerin YEŞİL kabul edilebilir aralığa girmesi sağlanır. KIRMIZI aralıkta tespit edilen problem çözüldükten sonra üretime devam edilir.

KIRMIZI bir sonuç tespit edildiğinde üretimi durdurma; ürünleri açığa alma yetkisi ilgili hat operatöründedir..

Amaç, üretimin uygun kalite standartlarında devamlılığı olup, çözüme katkısı olacak üretim yetkilileri dışında Ar-Ge, kalite veya bakım birimleri en öncelikli iş olarak, üretimde gerekli düzeltmenin yapılması için destek olmalıdır. Olay gece veya hafta sonu yaşansa dahi, üretimin tekrar uygun şekilde devreye alınması için, katkısı gereken tüm çalışanlar en acil şekilde fabrikaya ulaşmalıdır.



Kontrol Sonuçları Sarı Limitte ise;**h. Spesifikasyon Uygunsuzlukları: Kırmızı****i. Hattın durdurulması**

Kontrol sonuçlarının 'kırmızı' aralıklarda olduğu durumlarda, hat mutlaka durdurulur ve o anda üretilen ürünlerin paketlenmesine izin verilmeyerek ayrılır.

Hattı çalıştırma yetkisi bulunan sorumlu personel öncelikli olmak üzere, konu ile ilgili bilgisi, eğitimi ve sorumluluğu bulunan tüm personel, hattı durdurma yetkisine sahiptir.

Üretimin durdurulması, uygunsuz koşulda ürün üretilmesini ve imhaların artmasını engellemek amacıyla, hemen yapılmalıdır. Hattın durdurulması ile amaçlanan, problemlili ürün/yarı ürün miktarının artmamasıdır.

Üretimin devamlılığı amaçlanarak, problemlili ürünlerin üretilmesi ve sonradan seçilmesi işlemi, hem maliyetleri hem de kalite risklerini arttıran bir yaklaşımdır. Bu nedenle, kalite sistemlerimiz dahilinde doğru bir uygulama değildir.

Örnek 1: Fırın çıkışında ortaya çıkan olumsuz bir durumda, alınacak aksiyon sadece fırının durdurulması değil, mümkün olan ilk noktadan ürün beslemesinin ve fırından çıkan ürünlerin paketlemesinin durdurulması gerekmektedir. Paketlemenin durdurulmasının nedeni çıkan ürünlerin kırmızı limitlerde üretilmiş olma ihtimalidir.

Örnek 2: Paketleme ile ilgili kırmızı aralıkta bir durum tespit edildiğinde, paketleme makinası durdurulmalı, gerekli ayarlar yapılmalı, makinanın devreye alınması ve ayarlama sırasında üretilen ilk ürünler de ayrıldıktan sonra, uygun ürün başlangıcı ile birlikte kolileme devam etmelidir.

Örnek 3: Tankta bulunan ürün/yarı üründe kırmızı bir değer görülmesi durumunda, ilgili batchın üretime açılmaması gerekir. Yeniden işleme veya ret işlemi uygulanmalıdır.

ii. Yetkilendirme

‘Kırmızı’ limit aralığında çalışıldığında, birinci derecede hat/makine operatörü, üretimin durdurulmasında yetkili ve sorumludur.

Analiz ve ölçüm sonuçlarını takip ederek, üretimi devam ettirme sorumluluğu da yine hat operatörü/makineci’dedir.

Operatör konumunda çalışan personelin görev tanımlarında, bu yetki ve sorumluluklar açıkça tanımlanmalıdır. İlgili görev tanımları, insan kaynakları prosedürlerine göre düzenlenmeli, onaylanmalı ve çalışanın da bilgisi dahilinde muhafaza edilmelidir.



iii. Ürünlerin ve yarı ürünlerin ayrılması

Herhangi bir ölçümün veya üretim koşulunun kırmızı aralıkta olması durumunda, o anda üretilen ürünler üretim tarafından ayrılır.

Bu ürünlerin yanı sıra bir önceki kabul edilebilir (yeşil veya sarı) kontrol sonuçlarına kadar olan tüm ürünler de kalite birimi tarafından ayrılır.

Üretim alanında ayrılmış olan ürünler, karantina/bloke için tanımlanmış alanlara çekilir veya sistemselsel olarak blokeye alınır ve üzerine şerit ile işaretleme yapılır. Üretimde veya depolarda uygulanan bloke kararı, paletler üzerinde net anlaşılacak şekilde tanımlanır. Tanım aşağıda bilgileri içerecek şekilde düzenlenmelidir:

Ürün Adı / Bloke kodu / Sorumlu Kişi / Tarih Bilgileri**iv. İlgili kişilere haber verilmesi**

Herhangi bir ölçümün veya üretim koşulunun kırmızı aralıkta olması durumunda, operatör hattı/üretimi durdurur; sonrasında hemen ilk amirine ve kalite şefine haber verir. İlk incelemelerden sonra problemin çözülememesi halinde, üretim, kalite, Ar-Ge ve bakım amirleri de acilen bilgilendirilerek, gerekli önlemler alınır.

Blokeye alınan ürünlerle ilgili, kalite birimi tarafından planlama, lojistik, üretim birimleri ve iş birimi yönetimi bilgilendirilir. Kontrol sonuçları ile ilgili, yine ilk bilgilendirmede yer alan kişiler bilgilendirilerek, gerekli aksiyonların (sevk, yeniden işleme veya gsf) alınması sağlanır.

Bloke kararının sevk edilmiş ürünleri kapsamaması durumunda, planlama veya satış şirketinden belirlenen sorumlular bilgilendirilerek; ürünlerin bulundukları depolarda bloke edilmesi sağlanır.

Üretim sırasında veya sonrasında yapılan kontroller neticesinde, herhangi bir bloke kararı alınması durumunda, blokenin büyüklüğü doğrultusunda vukuat sınıfına uygun şekilde değerlendirilerek vukuat bildirimi yapılmalıdır.

v. Problemin düzeltilmesi ve üretimin devam ettirilmesi

Problemin en kısa sürede çözülmesi ve limitlerin tekrar istenen değerlere ulaşması için, hızlıca önlemler alınır. Bu aşamada üretim, bakım, Ar-Ge ve kalite birimlerinden ilgili tüm yetkililer problemin çözümü için çalışır. Alınan aksiyonlar yeterli ve aksiyon sonuçları, kabul edilebilir ise üretim tekrar başlayabilir. Sonuçların uygunluğu ile ilgili gerekli mutabakat sağlanmış olmalıdır.

Zorunlu hallerde spesifikasyon dışı olmasına rağmen, üretimin devam etmesi talep edilirse, Uygunsuzluk Yönetimi süreci başlatılmalıdır. Risk değerlendirilmesi yapıp, ilgili birim görüşleri alındıktan sonra, formun tamamlanması ve onayların alınmasına istinaden sürece devam edilir.

vi. Blokedeki ürünlerin kontrolü



Blokedeki ürünlerin kontrolü, kalite biriminin sorumluluğunda yapılır. Ayrılan ürünler, parti büyüklüğüne göre fabrikaların numune talimatlarında belirtildiği şekilde numunelendirilerek kontrol edilir. Problemsiz olan ürünler, piyasaya verilmek üzere serbest bırakılırken; problemlı ürünler iskarta ya da gsf ye ayrılır.

Bloke kararı nedeniyle, lojistik veya distribütör depolarında tutulan ürünlerle ilgili kontroller de, mümkün olan yerlerde fabrika kalite personelinin ilgili depolardan numune alması neticesinde incelenir. Eğer mesafe ve süre bakımından numune alma mümkün değilse, kalite tarafından verilen tanımlama doğrultusunda, satış ekibinin desteği ile numunelerin fabrikaya ulaşması sağlanır. Problemin yaygınlığı ve riskine göre, ürünler incelenmek için fabrika depolarına çektilerilerek, tarama ve kontrol süreci işletilebilir.

vii. Kayıt

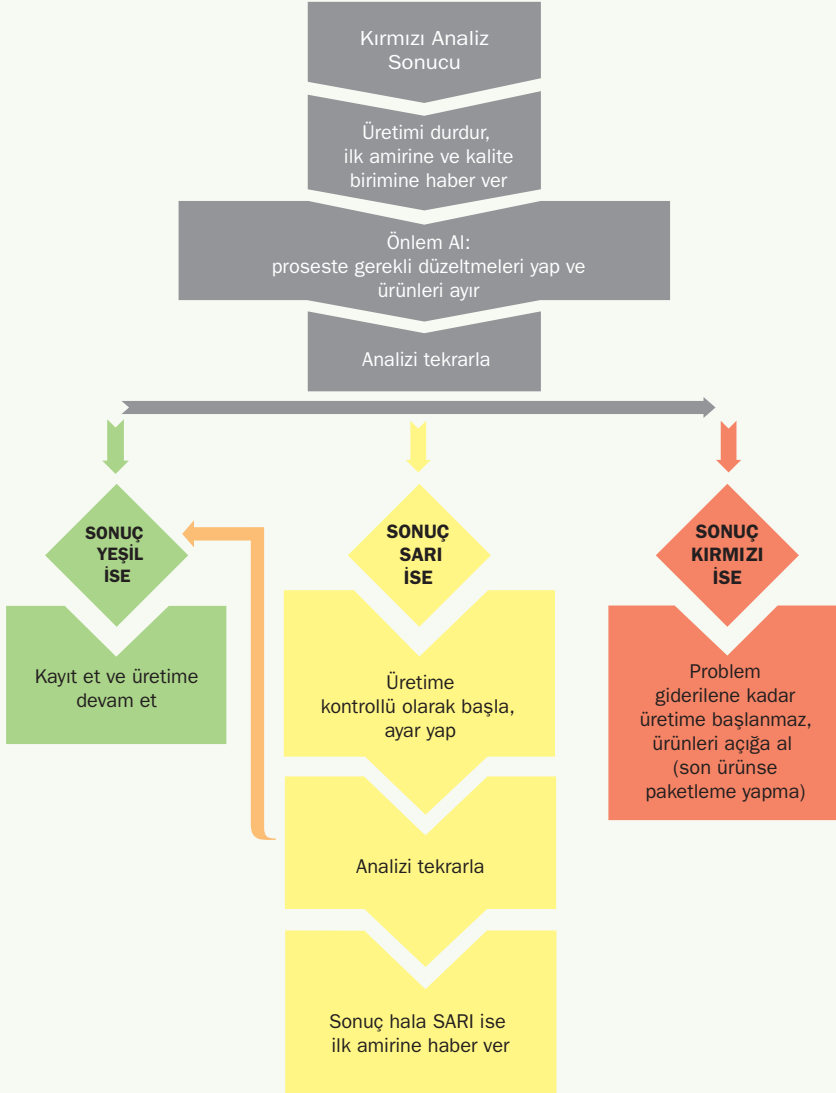
Kırmızı limitlerle ilgili mutlaka uygunsuzluk (vukuat) açılır ve aksiyonların takibi yapılarak alınan önlemler ve ayrılan ürünlerle ilgili yapılan iyileştirmeleri içerecek şekilde açılan uygunsuzluklar (vukuat) kapatılır. (Bloke edilen ürünler blokenin büyüklüğü doğrultusunda vukuat sınıfına uygun şekilde değerlendirilerek raporlanır)





Her bloke durumunun kendine özgü bir kayıt numarası olmalı (Bloke Kodu) ve bu kodlar bir liste ile kalite birimi tarafından takip edilmelidir. Blokeli ürün etiketlerinde, vukuatlarda, ilgili tüm bilgilendirme ve kayıtlarda bu bloke kodu kullanılmalıdır. Bu kod SAP ve benzer sistemlerden alınan otomatik sıra numaraları olabileceği gibi, kalite birimi tarafından oluşturulacak manuel bir indeks aracılığıyla da tanımlanabilir.

Ürün blokeleri ve kırmızı limitlerle ilgili kayıtlar günlük, haftalık, aylık ve yıllık periyotlarda incelenerek gözden geçirilmeli ve problemlerin tekrarını önleyecek önlemler alınmalıdır.

Kontrol Sonuçları Kırmızı Limitte ise;

i. Spesifikasyon Uygunsuzlukları: Sarı

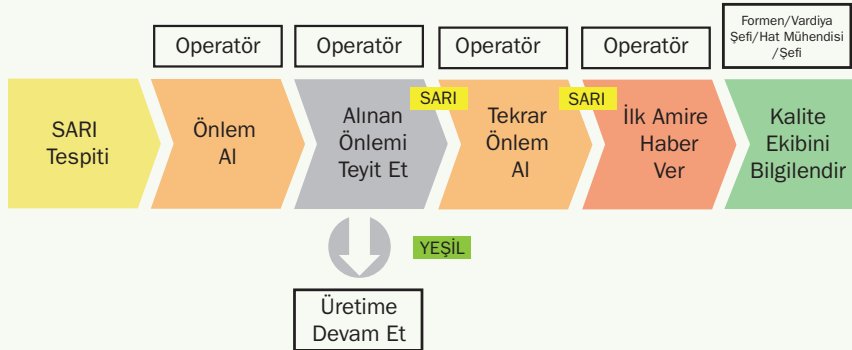
i. Problemin düzeltilmesi

Hammadde, ambalaj malzemesi, üretim, makine veya kapasite kaynaklı durumlarda, zaman zaman limitlerin SARI alanda gerçekleştiği görülür. Bu durum spesifikasyonlara göre tüketici beğenisinin dışına çıktığını ve 'Sarı' limitlerde çalışıldığını gösterir. Durumun düzeltilmesi için acil önlem alınması gerekir. Zamanında önlem alınmasıyla, sonuçların 'kırmızı' alana geçmesi önlenir ve üretim devamlılığı sağlanmış olur.

Herhangi bir kontrol sonucunun, SARI limitlerde olduğu tespit edildiğinde, ERP (SAP, AS400 veya benzeri) sistemine ya da manuel olarak tutulan formlara alınan aksiyonlar tanımlanır ve sonrasında alınan önlemin işe yarayıp yaramadığı analiz ve kontrollerle teyit edilir. Kontrol için laboratuvar da yapılması gereken bir analiz var ise, laboratuvar da destek istenerek; alınan önlemin uygunluğu hat operatörü tarafından takip edilir.

Herhangi bir SARI sonuçla karşılaşıldığında, alınması gereken önlemler kontrol planlarında tanımlı ise, belirlenen doğrultuda işlem yapılır. Operatörün bilgi ve tecrübesi dışında gerçekleşen, ilk defa karşılaşılan bir problem ise, öncelikle amirine haber verir ve destek ister. Problemin düzeltilmesi sorumluluğu operatörlere aittir. Uzun süre sarı limitlerde, üretimin çalışmasına izin verilmez.

ii. Sonuçların yeşil limitlere alınamaması



Sarı limit aralığı, önlem alınarak acilen düzeltilmesi gereken bir durumu göstermektedir, devamlılığı kabul edilemez. Alınan aksiyonların yetersiz kalması durumunda, ilk amir, üretim şefi, kalite ve ilgili birimler bilgilendirilir. Gerekli aksiyonların alınması sağlanır.



Yapılan çalışmalara rağmen, üretimin mecburi bir nedenle sarı alanda devam etmesinin talep edilmesi durumunda UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ sürecinin işletilmesi gerekir (süre üretim çeşidine göre değişkenlik göstermekte olup, fabrika bazında belirlenmeli ve talimatlarda yer almalıdır; ortalama 1 vardiya olarak değerlendirilebilir). Risk değerlendirilmesi yapılır; ilgili birimlerin görüşleri alınır. Onayların tamamlanmasının ardından, üretime devam edilebilir.

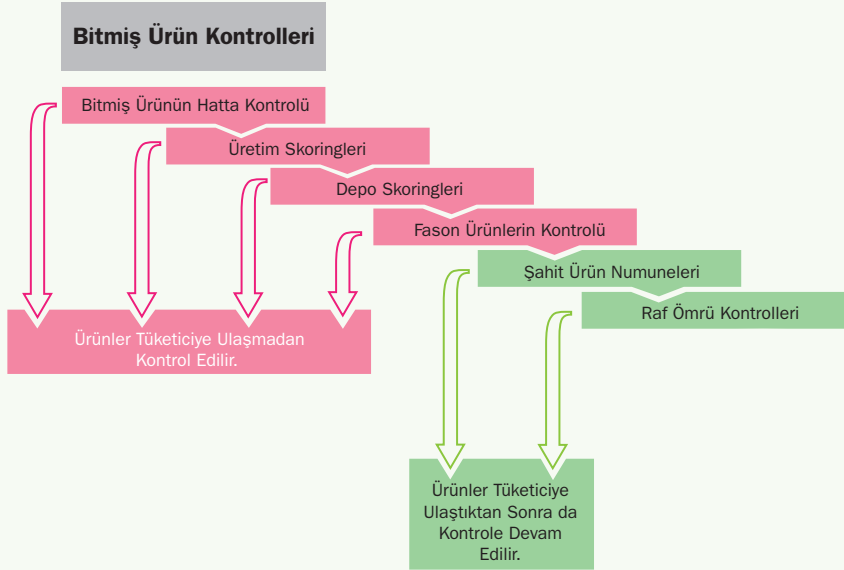
iii. Kayıt

Sarı limitlerle ilgili alınan aksiyonlar ve takip sonucu; kullanılan kayıt sistemine (ERP, kalite kontrol formu) üretim operatörü tarafından kayıt edilir. Sarı alarm limitleri ile ilgili olarak alınan aksiyonlar günlük, haftalık, aylık ve yıllık periyotlarda incelenerek gözden geçirilmelidir ve problemlerin tekrarını engelleyecek önlemler alınmalıdır.



3. 5. BITMİŞ ÜRÜN KALİTESİ

Üretim süreci tamamlanmış, paketlenerek tüketicilerimize sunmaya hazır hale gelmiş bitmiş ürünler, tüketici gözüyle kontrol edilirler. Burada amaç, tüm üretim aşamalarında yapılan çalışmaların sonucunu ve nihai ürün kalitesinin teyit edilmesidir.



a. Bitmiş Ürünün Hatta Kontrolü

Ambalajlanmış, kutu ve koliye girerek, paletlenmiş ürünler bitmiş ürün olarak kontrol edilirler. Bitmiş ürün kontrolleri, hat başında bir koli ürünün alınarak, kalite planında belirlendiği şekilde, 'Son Ürün Spesifikasyonlarına' göre koli, kutu, birim ambalaj ve çıplak ürünün kontrol edilmesiyile gerçekleştirilir.

Bitmiş ürün kontrolleri paketleme operatörünün sorumluluğundadır. Kendi gerçekleştirdiği kontrollerin yanı sıra, laboratuvar desteğiyle ürünün analiz edilmesini sağlar.

Kalite formleri belirlenen numune alım planı çerçevesinde, kontroller yaparak, sonucunu üretim ile paylaşırlar.

Depoya teslim edilmemiş üründen yapılan bitmiş ürün kontrolleri, proses kalite sağlama süreci içinde yer alır. Değerlendirme sonuçları şöyle olmalıdır:

- o Yeşil ürünler hedef üründür, sorunsuzca serbest bırakılır.
- o Sarı ürünler için; ürünlerin sarı olmasına neden olan proses aşaması tespit edilerek, hızlıca önlem alınır ve yapılan iyileştirmeler sonrası, sonuçların yeşil aralığa girdiğinden emin olunur.
- o Kırmızı ürün var ise, paketleme durdurulur. Kırmızı ürünler, blokeye alınarak; bilgilendirme, önlem alma, takip etme, kayıt ve üretimin yeniden başlatılması adımları uygulanır.



b. Üretim Skoringleri

Skoring, bitmiş ürünlerin sevk edilmeden önce spesifikasyonlara uygunluğunun kontrol edilmesidir. Bu kontroller, her vardiyada belirlenen zaman dilimlerinde, ilgili hattın operatörü, üretim ve proses kalite formleri, üretim ve kalite sağlama mühendisi / şefi / müdürleri katılımı ile yapılır.

Skoring, bitmiş ürünlerin sevk edilmeden önce spesifikasyonlara uygunluğunun kontrol edilmesidir. Bu kontroller, her vardiyada belirlenen zaman dilimlerinde, ilgili hattın operatörü, üretim ve proses kalite formleri, üretim ve kalite mühendisi / şefi / müdürleri katılımı ile yapılır.



Skoringler ile ilgili uygulanması gereken temel prensipler, aşağıda belirtilen kurallar çerçevesinde fabrika talimatlarında da tanımlanmalıdır. Skoring ile ilgili hedef kurallar:

- **Sıklık:** Skoringler vardiyalık olarak yapılmalıdır.
- **Ürün listesi:** Vardiyada üretilen tüm ürünler skoringe sokulmalıdır.
- **Katılımcılar:** Skoring talimatlarında katılımcıların listesi tanımlanmalı ve katılımcılar fabrika personeline de yayınlanmalıdır. Ayrıca hedef katılım oranları da belirlenmeli ve katılım oranları kalite birimi tarafından düzenli olarak yayınlanmalıdır.



Skoring katılımcıları asgari,

- o Operatör, kalite ve üretim formenleri = her vardiya
- o Üretim şefi, kalite şefi = her gün
- o Kalite müdürü, üretim müdürü = haftada 3 gün
- o Genel müdür & Fabrika Direktörü = ayda 2 gün skoringlere katılmalıdır.

Her vardiyada tüm hatlardan çıkan ürünlerin skoringlerinin yapılabilmesi için birden fazla grup kurulabilir. Skoringlerde özellikle ilgili hattın operatörü, yakın hattında bulunan diğer operatör ve üretim formeni ve/veya kalite formeninin katılımıyla oluşturulacak küçük ekipler tarafından da hatlarda yapılan skoringler planlanabilir. Müdür ve üstü olan katılımcılar özellikle operatörlerden oluşan bu küçük grupların skoringlerine katılabilir. Böylece belirlenen skoring süresinde tüm hatlar kontrol edilmiş olur ve katılım da istenen seviyede sağlanır.

• **Skoring yeri:** Kontroller üretim sahası içinde ayrılan bir yerde veya tesis/ambalaj makinesi başında yapılmalıdır. Spesifikasyonda yer alan ve uygulanması gereken tat kontrolü üretim alanında belirlenen tat kontrol noktalarında yapılmalıdır.

• **Skoring numunesi:** Vardiyada üretilen paletli ürünlerden rastgele bir koli ürün alınarak; 1 koli, 1 kutu, 1- 5 birim ambalaj ve çıplak ürün kontrolleri 'Son Ürün Spesifikasyonu'na göre yapılır.

• **Değerlendirme konuları:** Son ürün değerlendirme konuları, spesifikasyonlarda her bir ürün için tanımlanmakla beraber genel olarak aşağıdaki başlıkları içerir;

- o Koli, kutu, iç ambalaj uygunluğu
- o Ürün görünüş uygunluğu, kusurlar
- o Ürün dokusu, yapısı
- o Ürün tat / kokusu
- o Ağırlık, boyut
- o Kritik analitik ölçümler
- o Palet Standardizasyonuna uygunluğu

Ara-ürün ve dökme ürünlerde, dış ve iç ambalaj durumu göz önüne alınmaz.



- **Kontrol sonuçlarının değerlendirilmesi:** Skoring yapılan ürünler ‘Son Ürün Spesifikasyonu’nda belirtilen özelliklere ve limitlere göre değerlendirilerek yeşil (kabul), sarı(alarm), kırmızı (ret) olarak Skoring Formlarında kayıtlar tutulur.

Skoringe giren tüm ürün numuneleri için ayrı ayrı değerlendirme ve Yeşil/Sarı/Kırmızı tespiti yapılır; ayrı ayrı kayıt tutulur (4 kişilik bir ekipte, aynı çeşitten 4 ayrı numune bakıldığında, hepsi için ortak tek bir sonuç yazılmamalı; her bir katılımcının baktığı numunenin sonucu formda ilgili alana ayrı ayrı işlenmelidir).

Değerlendirme sonucunda sarı ya da kırmızı ürünler için alınacak önlemler ve uygulamalar hat başı son ürün kontrolü gibi işletilir. Proses kalite kontrolündeki “Kontrol Sonucunda Aksiyon Alma” bölümünde belirtildiği gibi yürütülür.

- **Arşivleme:** Üretim Skoringi Değerlendirme Formları günlük olarak doldurulduktan sonra aylık Yeşil / Sarı / Kırmızı oranlarının hesaplanması için arşivlenir.
- **Kontrolü tamamlanan ürünlere uygulanacaklar:** Kontrolü yapılan ve ambalajı açılan ürünler, diğer ürünlerle karışmaması için ayrı tutulmalıdır. Açılan ambalajlar ambalaj atık torbasına, temasa uğrayan çıplak ürünler GSF ye atılmalıdır. Eksik miktarda ürün içeren kutu ve kolilerin tamamlanması için tesis operatörüne teslim edilmelidir.

Örnek Üretim Skoringi Değerlendirme Formu ve Skoring Oranlarının Hesaplanması:

Günlük olarak 3 çeşit ürün üreten bir işletme için uygulanacak üretim skoringi değerlendirme formu örneği ve günlük skoring oranı hesaplamaları aşağıdaki örnek üzerinde açıklanmaktadır.

Aylık skoring oranlarının hesaplanması ise; Her gün kontrol edilen numune sayıları ve sonuçlarının ay sonunda da bir araya getirilmesi ile yapılır. Aylık üretim skoringi ortalaması; kontrol sonuçlarındaki Yeşil / Sarı / Kırmızı sayılarının, aylık toplam kontrol edilen numune sayısına oranı ile hesaplanır ve bu oran daha sonra % hesabına çevrilir.



Örnek Üretim Skoringi Değerlendirme Formu:

ÜRETİM SKORİNG DEĞERLENDİRME FORMU																Tarih	
																Vardiya	
ÜRÜN BİLGİLERİ	Çeşit No/ Ürün Adı		Numune Sayısı		Çeşit No/ Ürün Adı		Numune Sayısı		Çeşit No/ Ürün Adı		Numune Sayısı						
	Üretim Tesisi Adı / Ambalaj Makinesi Adı				Üretim Tesisi Adı / Ambalaj Makinesi Adı				Üretim Tesisi Adı / Ambalaj Makinesi Adı								
Kontrol Edilecek Özellikler	1. Ürün	2. Ürün	3. Ürün	4. Ürün	5. Ürün	1. Ürün	2. Ürün	3. Ürün	4. Ürün	5. Ürün	1. Ürün	2. Ürün	3. Ürün	4. Ürün	5. Ürün		
Koli	Y	-	-	-	-	Y	-	-	-	-	Y	-					
Kutu	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Birim Ambalaj	Y	S	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Ürün İç Görünüş Uygunluğu	S	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Son Ürün Spesifikasyonu Özelliği 1	Y	Y	Y	Y	Y	K	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Son Ürün Spesifikasyonu Özelliği 2	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Son Ürün Spesifikasyonu Özelliği 3	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	S	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Son Ürün Spesifikasyonu Özelliği 4	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
Son Ürün Spesifikasyonu Özelliği	Y	K	S	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
SONUÇ	S	K	S	Y	Y	K	Y	Y	Y	S	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
GENEL SONUÇ	2 S 2 Y 1 K					1 S 3 Y 1 K					5 Y						
% ORAN	10 Y - 3 S - 2 K = % 66 Y - % 20 S - % 14 K																
KATILIMCI İMZALARI																	

Not: Sadece Sarı ve Kırmızı özellikler tabloya işlenebilir, Yeşil olan Özellikler 'Y' olarak belirtilebilir.

Aylık Üretim Skoringi Oranlarının Hesaplanması:

AYLIK DEĞERLENDİRME			
	Y	S	K
1	10	3	2
2	15	0	0
3	12	3	0
4	14	1	0
5	11	2	2
6	15	0	0
7	13	0	2
8	9	4	2
9	12	3	0
10	15	0	0
11	15	0	0
12	14	1	0
13	13	1	1
14	15	0	0
15	15	0	0
16	14	1	0
17	14	0	1
18	12	2	1
19	15	0	0
20	15	0	0
21	15	0	0
22	15	0	0
23	14	0	1
24	14	0	1
25	13	2	0
26	13	2	0
27	15	0	0
28	13	1	1
29	15	0	0
30	15	0	0
31	15	0	0
GENEL TOPLAM (adet)	425	26	14
% Oran	%91.4	%5.6	%3



c. Depo Skoringleri

Depo Skoringleri; Ürünlerimizin fabrika çıkışından sonraki süreçlerinde ürün kalitesinin korunduğunu doğrulamak ve değerlendirme amacıyla sevkiyat depolarında yapılan ürün kontrolleridir. Böylelikle ürünlerimizin tüketiciye ulaşmadan önceki genel durumları hakkında istatistiki veri oluşturulur ve müdahale edilmesi gereken durumlar var ise gerekli önlemler alınır.



Depo kontrolleri, depo skoring planına göre, kalite ekibi tarafından gerçekleştirilir. Gerekli durumlarda üretim ekiplerinde de katılımcılar sağlanabilir. Depo skoringlerinde uygulanması gereken temel prensipler fabrika talimatlarında tanımlanmalıdır. Bu prensipler;

- **Sıklık:** Depo Skoringleri en az haftada bir olacak şekilde planlanmalıdır.
- **Ürün listesi:** Haftalık üretilen tüm ürün çeşitleri en az haftada bir kontrol edilecek şekilde planlanarak yapılır. Aylık kalite raporlarında hedeflenen tüm ürün çeşitlerinde kontrolün sağlanıp sağlanmadığı istatistiki olarak takip edilmelidir.
- **Katılımcılar:** Depo skoringleri kalite ekipleri tarafından yapılır, gerekli durumlarda üretim ekibinden katılımcılar da sağlanabilir. İr.
- **Depo Skoring yeri:** Depodan alınacak ürünler kalite ekibi tarafından alınmalı / seçilmelidir. Depo skoring değerlendirmeleri ürünlerin depolandığı depo alanlarında yapılabileceği gibi fabrikalarda da yapılabilir.
- **Depo Skoringi yapılacak ürün seçimi:** Depo Skoringi yapılacak ürünlerin listesi belirlendikten sonra 1 üründen en az 1 koli, 1 kutu ve 1-5 birim ürün kontrolü 'Son Ürün Spesifikasyonu'na göre yapılır.
- **Değerlendirme konuları:** Son ürün değerlendirme konuları, spesifikasyonlarda her bir ürün için tanımlanmakla beraber genel olarak aşağıdaki başlıkları içerir.
 - o Dış ve iç ambalaj kontrolleri,
 - o Ürünün fiziksel olarak dış ve iç görünüşü (dokusu),
 - o Tat, koku gibi duyuşal özelliklerdir.
 - o Palet Standardizasyonuna uygunluğu



- **Kontrol sonuçlarının değerlendirilmesi:** Depo skoringi yapılan ürünler 'Son Ürün Spesifikasyonu'nda belirtilen özelliklere ve limitlere göre değerlendirilerek yeşil (kabul), sarı (alarm), kırmızı (ret) olarak Depo Skoring Formlarında kayıtlar tutulur. Değerlendirme sonucunda sarı ya da kırmızı ürünler için alınacak önlemler ve uygulamalar, fabrika prosedürlerinde belirtilen blokeye alma-salıverme yönetimine göre işletilir.

Depo skoring sonuçları; bitmiş ürün kontrolleri ve üretim skoringi ile de kıyaslanır. Depo skoringi, bu iki kontrolün çapraz bir kontrol değeri taşıdığından tüm sonuçların birbiri ile paralellik göstermesi beklenir. Özellikle depo skoringinde tespit edilen sarı ve kırmızı ürünlerle ilgili değerler, aynı ürünün ilgili saatinin bitmiş ürün kontrollerinde ya da o vardiyada yapılan üretim skoringinde tespit edilip edilmediği yönünden incelenir. Sonuçlarda farklılık olması durumunda kontrollerle ilgili aksiyonlar alınır.

- **Arşivleme:** Depo Skoring Değerlendirme Formları günlük / haftalık olarak doldurulduktan sonra aylık Yeşil / Sarı / Kırmızı oranlarının hesaplanması için arşivlenir.

- **Kontrolü tamamlanan ürünlere uygulanacaklar:** Kontrolü yapılan ve ambalajı açılan ürünler, diğer ürünlerle karışmaması için ayrı tutulmalıdır. Açılan ürünler için depo yetkilileri tarafından iade ürün irsaliyesi düzenlenerek ilgili fabrikaya iletilir. Fabrikaya gelen bu ürünlerin ambalajları ambalaj atık torbasına, temasa uğrayan çıplak ürünler ise GSF ye atılır. Eksik miktarda ürün içeren kutu ve kolilerin tamamlanarak fabrika sevkiyat depo sorumluları tarafından bedelsiz ürün irsaliyesi düzenlenerek ilgili depoya eksik ürün tamamlanmış olarak gönderilir.

Örnek Depo Skoringi Değerlendirme Formu ve Skoring Oranlarının Hesaplanması:

Haftalık olarak 5 farklı çeşidin kontrolünü yapan bir işletmeye ait depo skoringi değerlendirme formu örneği ve haftalık, aylık skoring oranı hesaplamaları aşağıdaki örnek üzerinde açıklanmaktadır.

Aylık depo skoring oranlarının hesaplanması; Haftalık kontrol edilen numune sayıları ve sonuçlarının ay sonunda da bir araya getirilmesi ile yapılır. Aylık depo skoringi ortalaması; kontrol sonuçlarındaki Yeşil / Sarı / Kırmızı sayılarının, aylık toplam kontrol edilen numune sayısına oranı ile hesaplanır ve bu oran daha sonra % hesabına çevrilir.



DEPO SKORING DEĞERLENDİRME FORMU

HAFTA	SKORING TARİHİ	ÜRÜN ADI	ÇEŞİT NO	STT/TEFT PD/ED	HAFTA LOT NO	PARTİ NO	DEPODA BEKLEME SÜRESİ (GÜN)	KOLİ			KUTU			BİRİM AMBALAJ			SON ÜRÜN SPEKİFİKASYON ÖZELLİĞİ 1			SON ÜRÜN SPEKİFİKASYON ÖZELLİĞİ 2			SON ÜRÜN SPEKİFİKASYON ÖZELLİĞİ			NOT
								YEŞİL	SARI	KIRMIZI	YEŞİL	SARI	KIRMIZI	YEŞİL	SARI	KIRMIZI	YEŞİL	SARI	KIRMIZI	YEŞİL	SARI	KIRMIZI	YEŞİL	SARI	KIRMIZI	
1		1. ÇEŞİT ÜRÜN																								K
		2. ÇEŞİT ÜRÜN							S																	S
		3. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		4. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		5. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
2		1. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		2. ÇEŞİT ÜRÜN										S														S
		3. ÇEŞİT ÜRÜN																S								K
		4. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		5. ÇEŞİT ÜRÜN											S													S
3		1. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		2. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		3. ÇEŞİT ÜRÜN																								S
		4. ÇEŞİT ÜRÜN																			S					Y
		5. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
4		1. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		2. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		3. ÇEŞİT ÜRÜN																						S		S
		4. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y
		5. ÇEŞİT ÜRÜN																								Y

Aylık Depo Skoringi Oranlarının Hesaplanması:

	YEŞİL (adet)	YEŞİL (%)	SARI (adet)	SARI (%)	KIRMIZI (adet)	KIRMIZI (%)
1. HAFTA	3	%60	1	%20	1	%20
2. HAFTA	2	%40	2	%40	1	%20
3. HAFTA	4	%80	1	%20	0	%0
4. HAFTA	4	%80	1	%20	0	%0
AYLIK ORAN	13	%65	5	%25	2	%10

d. Duyusal Test Programı

Ürünlerimizin kontrol parametrelerinden birisi de tat uygunluğu kontrolleridir. Ürün kontrolü yapan herkes (operatör, formen, mühendis/şef, müdür) ürünlerimize “tüketici gözüyle bakabilmeyi” sağlamak için duyuşal değeriendirme eğitimi almalıdır. Tadım kontrollerini yapan herkes, aynı şekilde ve aynı koşullarda test yapılmasını sağlayacak şekilde ortam hazırlanmalıdır.

Tadımlar, kalite planları doğrultusunda üretimde belirlenen tadım noktalarında yapılarak değeriendirilir.

e. Şahit Ürün Numuneleri

Üretilen ürünlerin şahit numunelerinin saklanması ile ilgili her fabrikanın “şahit ürün planı” tanımlanmalı ve senelik olarak gözden geçirilmelidir. Şahit ürünler, bu plan dahilinde alınmalı ve uygun saklama koşulları oluşturulmuş şahit numune odalarında tutulmalıdır. Bu ürünler, raf ömrü boyunca ihtiyaç duyulması durumunda incelenmek üzere saklanır, raf ömrü dolduktan sonra imha edilir. Şahit ürün numunesi tanımlı spesifikasyona uygun olmalıdır. Şahit numuneler;

- Raf ömrü kontrollerinde
- Tüketici şikâyetine sebep olan ürünü kıyaslanmak için kullanılır.



f. Raf Ömrü Kontrolleri

Raf ömrü kontrolleri, ürünün belirlenen saklama koşullarında tutulduğunda duyuşal, fiziksel, kimyasal olarak herhangi bir değışime uğrayıp uğramadığının kontrolü için yapılmaktadır.

Bu kontroller için, her fabrikanın kendi ürününe özel belirlediğı kontrol sıklıklarına göre alınan şahit numuneler kontrol edilir. Sonuçlar kullanılan sisteme (ERP, form) kalite birimi tarafından işlenir ve üretim, Ar-Ge ekiplerine düzenli olarak raporlaması önerilir. Ayrıca ürünlerle ilgili tespit edilen problemlerin çözülmesi için kalite birimi tarafından ilgili birimlere DÖF açılarak süreç devam ettirilir. Böylelikle ürünlerin raf ömrü dolmadan karşılan problemlerin giderilmesi sistematik bir şekilde takip edilir.

g. Fason Ürünlerin Kontrolleri

Fason ürünler, her iş biriminin kendi bünyesinde ürettiğı bitmiş ürün gibi değerdendirilip, satışa sunulmadan önce, gerekli tüm kontrollerden geçmelidir. Fason ürünlerin onaylı tedarikçilerde üretildiğı ve uygun kalite standartlarında bulundukları, iş birimi kalite müdürü sorumluluğunda olup; fason üretimlerin bu kapsamda planlanması ve yürütülmesi gerekmektedir. Fason üretim yapılan ürün spesifikasyonlarının yönetimi, diğer ürünlerle aynı prensiplerde arge onayı ve spesifikasyon merkezi kapsamında gerçekleştirilir.



Her iş birimi fason ürün kontrollerinin içeriğı, sorumlusu ve iletişimin sağlanmasına yönelik bilgileri ve kendine özgü metotları içerecek şekilde gerekli dokümanları oluşturmalıdır.

Fason ürünler, her iş biriminin kendi talimatlarına göre, onaylanmak üzere, iş biriminin kendi deposuna veya ortak bir depoya getirilir. Depoda “Son Ürün Spesifikasyonları”na göre, depo skoringleri uygulamasında olduğı gibi numunelendirme yapılarak, ilgili ürünlerin kontrolleri, gerçekleştirilir. Uygun olan ürünlere kalite uygunluk onayı verilerek, piyasaya salıverme süreci başlatılır. Uygun olmayan ürünler, blokeye alınarak; iş birimi Kalite Müdürlüğü aracılığıyla, ilgili fason tedarikçisine bilgi verilmesi sağlanır.

İş birimi Kalite Müdürlüğü, kalite planına göre “Son Ürün Spesifikasyonları”na göre, üretim skoringleri uygulamasında olduğı gibi numunelendirme yapılarak, ilgili ürünlerin kontrolleri gerçekleştirir.



Fason üreticiler, ürettikleri ürünlerde ürün kalitesi ve gıda güvenliğinde beklenen standartların sağlanması için; Spesifikasyon ve Ürün denetimleri'ne tabii tutulmalı, üretim ve depo skoringlerini yapmalı ve ilgili ürünlere ait kalite skor kartını oluşturmalıdır. İş birimi Kalite Müdürlüğü, gerekli durumlarda ilgili kayıtları talep ederek uygulamaları kontrol edebilir.



3. 6. ÜRETİM SONRASI

Üretim Bitiminde



a. Ürünlerin Depoya Teslim Edilmesi

Proses ve bitmiş ürün kontrolleri istenen hedef değerlerde olan ürünlerimiz, sahaya indirilmek üzere depolara teslim edilir. r.

Ürünlerin depolara teslim aşamasında;

- Ürün kimlik bilgisini taşıyan (ürünlerin hammaddeden başlayarak son ürün oluncaya kadar geçirdiği tüm aşamaları ve kontrol sonuçlarını içeren) parti numaralarının korunması,
- Ürünün raf ömrü boyunca herhangi bir değişime uğramaması için belirlenmiş şartların sağlanması,

ürünlerimizin tüketicilerimize istenilen özelliklerde ulaşması için son derece önemlidir. Bu nedenle, fabrika çıkışında ürünlerin teslim edileceği depolara, ürün teslimi yapılmadan önce, bu özelliklerin istendiği belirtilir ve depoların bu koşulları sağladığından emin olunduktan sonra, depolara ürün teslimatları gerçekleştirilir.

b. Yarım Kalan Malzemelerin İadesi

Planlanan üretim miktarının tamamlanmasından sonra, arta kalan fazla hammadde ve ambalaj malzemeleri üretim sahasında tutulmaz. Bu malzemelerin bir başka üretimde tekrar kullanılacağı göz önünde bulundurulur;

- Orijinal ambalajında veya orijinal bilgilerinin tanımlı olduğu korunaklı kaplarda
- Hammadde depo tarafından verilen ve izlenebilirlik için önemli olan parti numarası korunarak
- Malzemelerin dış ortamdan etkilenmeyecek şekilde ağzı kapatılıp, sarılarak

hammadde deposuna teslim edilir.

Bu aşamada üretim, yarım kalan malzemeleri uygun şekilde depoya teslim etmekten; depo da bu malzemelerin uygun şekilde teslim alındığından ve depolama koşullarının uygunluğunu sağlamaktan sorumludur.

c. Iskarta Yönetimi

Üretim aşamasında, tesisin çalışma prensibi gereği oluşan fersude ile tüketiciye sunulamayacak görünüşte olmasına rağmen, içerik ve lezzet olarak uygun olan ürünler/yarı ürünler, iskarta olarak değerlendirilir.

Iskartalar, kimi zaman tekrar işlenerek kimi zamansa direk karıştırılmak suretiyle ürünlerin reçetelerinde yer alır. Bu nedenle, iskartalar da diğer tüm bileşenler gibi birer “hammadde” olarak değerlendirilir ve bu hassasiyetle kullanılırlar.

Tüm iskartaların uygun bir şekilde ambalajlanması ve etiketlenmesi gerekir. Etiket; iskarta tanımı, kodu, içeriği, üretim/son kullanma tarihi, tesis adı, miktar ve parti no bilgilerini içermelidir.



Iskartaların depolanması, üretim için planlanması ve kullanılması, diğer hammaddelerde olduğu gibi yapılmalıdır. Uygun depolama koşullarının, FEFO kurallarının; son kullanma tarihi takibinin ve izlenebilirliğin sağlanması gereklidir.

Bir üründe kullanılan iskarta çeşitleri ve miktarı ürünün reçete spesifikasyonuna uygun olmalıdır ve ürün kalitesi veya gıda güvenliği açısından zararlı bir etkisi olmamalıdır. Aşağıdakiler kabul edilemez iskarta kaynaklarına örnektir:



- Metal detektörler tarafından reddedilmiş, metal bulaşmış ürün (öğütüldükten sonra elenip, tekrar metal detektörden geçirilerek temiz olduğu doğrulanmış talaşlar hariç)
- Herhangi bir yabancı madde dolayısıyla riskli kabul edilen ürün,
- Aşırı pişmiş veya yanmış aromalı ürün,
- Yiyeceğin temas etmemesi gereken yüzeylerle (örneğin zemine) temas eden malzeme,
- Bozuk olarak değerlendirilen veya "tadı bozuk" olan malzeme,
- Beyan edilmemiş bir alerjen kontaminasyonu olmuş bir ürün,
- Mikrobiyolojik olarak kirlenmiş veya mikrobiyolojik olarak spesifikasyon dışı ürün,
- Herhangi beyan edilmemiş bir girdi malzeme içeren ürün (ambalaj etiket bilgisinde bulunmayan)

Hangi üründe ne şekilde kullanılabileceği denemeler sonucu belirlenen iskartalar, ürün reçetesinde yer almadıkça ürüne eklenemez.

Iskartalar özel, temiz, gıda saklama için kullanılan kaplarda saklanmalıdır, bu kaplar kullanılmadığında kapalı olmalıdır. Plastik poşetler de iskartaların depolanması için kabul edilebilir, ancak kullanılan poşetler ürünle zıt renkte ve yırtılma durumunda ürün kontaminasyonunu önlemek için uygun kalınlıkta olmalıdır. Önerilen kalınlık kullanılan malzemeye bağlı olarak 45µ ila 65µ arasındadır.

Mikrobiyolojik riskleri en aza indirmek için, tüm üretim tesisleri, iskarta çeşitlerinin tamamı için tipik su aktivitesini ve pH düzeylerini değerlendirmeli ve depolama koşullarını buna göre belirlemelidir (örneğin, su aktivitesi veya pH mikroorganizmaların gelişimine izin veriyorsa depolama için soğuk depo kullanılmalıdır).

Isıl işlemde geçirilmeyen bir yarı mamule (örneğin krema veya dolgular) ilave edilen bir iskarta, dokümanite edilmiş bir risk değerlendirmesine bağlı olarak belirlenen sıklıkta mikrobiyolojik testlere tabi tutulmalıdır.

Eğer iskarta öğütülecekse, uygun şekilde tasarlanmış öğütme ekipmanı kullanılmalı ve öğütmeden sonra en az 5 mm' lik bir elekten geçirilmeli, sonrasında metal kontrolü yapılmalıdır.

d. Yarı Mamül Yönetimi

Üretilen tüm yarı mamuller temiz kaplarda saklanmalıdır. Ambalajlanmamış ürünün karton kutularda depolanması durumunda, bunlar yeni, renkli plastik poşet içinde ambalajlanmalıdır. Çapraz bulaşmayı önlemek için poşetler tekrar kullanılmamalıdır.

Yarı mamul olarak sınıflandırılan ambalajlı ürün, özel olarak bu amaç için tasarlanmamışsa bitmiş ürün kolisinde depolanmamalıdır.

Tüm bitmiş ürün/yarı mamul paletlerinde aşağıdaki bilgiler açıkça etiketlenmelidir:

- Ürün bilgisi
- Orijinal üretim tarihi
- Son kullanım tarihi
- Üretildiği hat (birden fazla üretim hattında üretilmişse)

Yarı mamuller kalite standartlarını koruyacak uygun sıcaklıkta depolanmalıdır. Yarı mamul raf ömrü, kaliteyi tehdit edebilecek tehlikeler değerlendirilerek ürünün geriye çağırılmasına neden olmayacak şekilde tanımlanmalıdır. Yarı mamulün hattan çıkarılması gerektiğinde, herhangi bir son Kritik Kontrol Noktası aşamasından (örn. son üründe metal tespiti veya X-ray kontrolü gibi) sonra çıkarılmalıdır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, son ambalajında paketlenildiğinde aynı veya daha büyük hassasiyetlerde Kritik Kontrol Noktası kontrolü yapılmalıdır.

e. Üretime Ara Verilmesi – Ürünlerin ve Malzemelerin Korunması

Üretime çeşitli sebeplerle (makine arızası, hammadde ya da ambalaj malzemesi ile ilgili problem, yemek duruşu vb.) ara verildiğinde, gıda güvenliği ve ürün kalitesi açısından ürünlerin, hammadde ve ambalaj malzemelerinin uygun şekilde korunması gereklidir.

Ambalaj malzemeleri ve hammaddeler ambalajlanarak korunaklı hale getirilirler.

- Makine üstünde veya etrafta açık ürün,
- Makine üstünde açıkta ambalaj malzemesi
- Ağzı açık bir hammadde bırakılmamalıdır



Açık ürünler paketlenmeli veya ıskarta/yarımamül olarak ayrılmalı; makinede takılı ambalaj bobinlerinin üzeri kapatılmalı; kase vb. malzemelerin kaldırılarak, orijinal ambalajına konulmalı veya üzerleri uygun şekilde kapatılmalıdır.

Üretim duruşunun uzaması halinde malzemelerin depoya teslimi ve hattın uygun şekilde temizlenmesi gerekmektedir. Ürün çeşidine göre, risk değerlendirmesi yapılması gerektiğinden, her fabrikanın “üretim duruşlarının süresi ve alınacak önlemler” ile ilgili talimatı bulunmalıdır.

Kesikli üretim yapılan hallerde,

- Paketlenmeden bekleyen yarı mamül muhafaza amaçlı ambalajlanmalı; uygun izolasyon sağlanmalıdır.
- Bekletme uygun depolama koşullarında yapılmalıdır (sıcaklık, koku, nem, temizlik vb.).
- Bu malzemeler tekrar üretime verilmeden önce, bir hammadde gibi, üretim sorumlusu ve kalite birimi tarafından kontrol edilmelidir.
- Kalite planlarında kontrolleri tanımlanmalıdır.
- İzlenebilirlik, son ürün ve hammadde arasında bozulmayacak şekilde, etiketleme ve kayıt işlemleri yürütülmelidir.
- Paketleme aşamasında metal dedektör kontrolleri yapılmalıdır.

Örnek: Ön üretim işlemleri tamamlamış paketlenmek üzere bekletilen bisküvi, çikolata, başka bir tesiste hammadde olarak kullanılacak bisküvi ve gofret yaprağı.

f. Proses ve Son Ürün Kontrolleri Sonucu Uygun Olan Ürünlerin Salıverilmesi

Kalite planları doğrultusunda spesifikasyonlara göre yapılan proses ve son ürün kontrolleri sonucunda uygun olan ürünler belirlenen kalite standartlarında, tüketici tarafından beğenilen ürünlerdir.

Bu ürünler, kontrol süreçleri bittikten sonra, kalite tarafından onaylanarak satışa serbest hale getirilir.

3. 7. UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ

Uygunluk yönetimi, zorunlu sebeplerle, belirlenen spesifikasyon veya prosedürlerin dışında faaliyet yapılması durumunda, sürecin nasıl yönetileceğini belirlemektedir.

Hayata geçirilmesi, ürünlerimizi; genel kalite sistemlerimizi; tüketici memnuniyetini; verimlilik; sürdürülebilirlik ve kalite kültürümüzü riske atan durumların, doğru verilerle değerlendirilerek, doğru onay süreci ile yönetilmesi hedeflenmektedir. Bu sayede ürün kalitesi ve gıda güvenliği konularında, tüketicilerini ve imajını ilgilendiren riskler, en sağlıklı şekilde yönetilmiş olacaktır.

Bu kapsamda ele alınacak konular aşağıdaki başlıklarda yer almaktadır. Uygunluk sınıflarına örnekler:

1. Spesifikasyonlarda KIRMIZI alanda bulunan ürünlerin kısmen veya tamamının sevk edilmesi
2. Spesifikasyonlarla belirlenen SARI – alarm limitlerinde belirli süre üretim yapılması kararı
3. Spesifikasyonlarda KIRMIZI limitlerde yer alan bir hammaddenin/ ambalaj malzemesinin kabulü ve üretimde kullanımı
4. Prosedür dışı işlem yapılması (Sıfır Hata El Kitabında belirlenen prosedür ve prensipler dışında kalan uygulama yapılması ve/veya Gıda güvenliği standartlarında, prosedür ve talimatlarında, temel sistem uygunluğu olarak nitelendirilebilecek faaliyetin yürütülmesi, devamına izin verilmesi, Onaylı Tederikçi Listesinde yer almayan bir tedarikçiden malzeme alınması gibi durumlarda risk değerlendirmesi yapılarak uygunluk yönetimi işletilir ve gerekli aksiyonlar alınır).

Süreç:

Uygunluk Yönetimi süreci, yapılacak işlemle ilgili Uygunluk Yönetimi Onay Formu'nun doldurulması; onaylarının tamamlanması, kayıt ve raporlama adımlarından oluşmaktadır. Konu olan faaliyet, onayların tamamlanmasından sonra gerçekleştirilebilir. Onay süreci tamamlanmamış standart dışı bir faaliyetin başlatılması ve yürütülmesi kalite temel prensiplerine aykırıdır.

Uygunluk Yönetimi sürecinin yürütülmesi Ar-Ge, Kalite ve Üretim Müdürünün sorumluluğundadır.



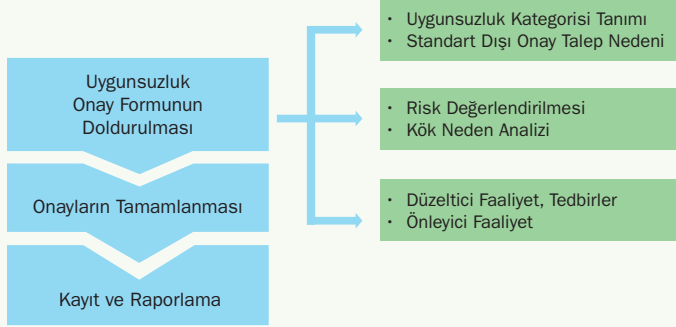
- Kalite Departmanı uygunsuzluğun kategorisi, tanımı ve standart dışı onay talebinin nedenini, ilgili departmanlar ile birlikte belirler.
- Uygunsuzluk ile ilgili sınıflandırma ve genel tanımlamalar yapıldıktan sonra risk değerlendirmesi yapılmak üzere ilgili departmanların görüşlerine sunulur.
- Risk değerlendirmesi; ürün kalitesine etki, üretim/proses etki, gıda güvenliğine etki, mevzuat uygunluğu ve ticari/finans etkisi olmak üzere 5 kategoride yapılır.
 - o Ürün kalitesine ve üretim/proses etki eden risk değerlendirmeleri Ar-Ge ve Kalite departmanları,
 - o Gıda güvenliğine etki eden risk değerlendirmesi kalite departmanı,
 - o Mevzuat uygunluğu risk değerlendirmesi Ar-Ge departmanı,
 - o Ticari/finans etki eden risk değerlendirmesi ise ilgili iş birimi genel müdürü sorumluluğunda yapılır.
 - o Tüm bölümler kendi asli sorumluluklarında olmayan alanlara da görüş ekleyebilir (Ör. Gıda güvenliği konusunda, üretim veya bakım birimi; mevzuat konusunda, kalite birimi görüş ekleyebilir).

Uygunsuzluğun kök neden analizi Kalite Müdürü liderliğinde, ilgili bölümlerin katılımıyla yapılır. Belirlenen uygunsuzluğun etki / risklerinin yönetilebilmesi için alınması gereken tedbir ve düzeltici faaliyetler ilgili departmanlar tarafından belirlenir, Kalite Departmanı tarafından takip edilir.

Aynı uygunsuzluk ile tekrar karşılaşılmasını önlemek için alınması gereken önlem ve önleyici faaliyetler Ar-Ge, kalite, üretim ve ilgili departmanların katılımı ile belirlenir ve aksiyon planı oluşturulur. Alınması gereken aksiyonların takibi kalite departmanının sorumluluğunda olup, ilgili departmanlar ile periyodik olarak gözden geçirme yapılır.

Sürecin fabrika dahilinde uygulanması, Genel Müdür onay ve sorumluluğunda yer almaktadır.

Uygunsuzluk yönetimi onay formundaki; uygunsuzluk tanımı, kök neden analizi, risk değerlendirme, tedbirler/düzeltilici faaliyetler ve önleyici faaliyetler belirlendikten sonra, Uygunsuzluk Yönetimi Formunun tamamlanması ve onayların alınmasına istinaden süreç devam edilir.



Uygunsuzluk Yönetim Onay Formları, yıl içinde, iş birimi tarafından aşağıda belirlenen çerçevede bir indeks numarası ile kayıt ve takip edilir ve formda yer alan uygunsuzluk kayıt ve takip numaralandırma indeksi bölümüne de yazılır.

Örnek Kayıt ve Takip Numaralandırma İndeksi:
2-01-2016-ÜBG

2	01	2016	ÜBG
Uygunsuzluk sınıfı (2 - Kırmızı hammadde kabulü)	Sıra numarası	YIL	Üretim yeri Ülker Bisküvi Gebze



a.Uygun Olmayan Malzeme Yönetimi

Uygun olmayan malzeme, bitmiş ürün veya bitmiş bir ürün imalatında kullanılan, tanımlı kalite, gıda güvenliği ve mevzuata uygunluk özelliklerine uymayan herhangi bir malzeme olarak tanımlanabilir. Uygun olmayan malzemenin tespitinden sonra nasıl yönetildiğini ayrıntılı olarak belgeleyen bir prosedür mevcut olmalıdır.

Uygun olmayan malzemeyi işleme prosedürleri asgari bir gereklilik olarak aşağıdakileri tanımlamalıdır:

- Uygun olmayan malzemelerin nasıl tanımlanacağına ilişkin ayrıntılar
- Uygun olmayan malzemelerin yanlışlıkla kullanılmasını önlemek için gerekli kontroller (örneğin, etiketleme ya da elektronik stok yönetim sistemlerinin kullanılması)
- Etkilenen tüm malzemelerin ayrılmış olması gerekliliği
- Reddetme/ imha/ alternatif olarak kullanım talimatları
- Tespit edildikten sonra uygun olmayan malzemelerin nasıl rapor edileceği
- Sorumluluklar (malzemelerin nihai imhasına karar vermek için yetkilendirmelerin ayrıntıları da dahil olmak üzere)
- Gıda güvenliği veya kalite nedeniyle malzemenin imha edilmesi gerektiği durumlardaki imha ile ilgili gereklilikler

Uygun olmayan malzemeler asgari olarak aşağıdaki bilgilerle açıkça tanımlanmalıdır:

- Malzeme adı/ SKU numarası
- Parti No/ Üretim tarihi/ Son kullanım tarihi
- Karantina tarihi/ saati
- Karantina miktarı
- Karantina sebebi
- Sorumlu personelin ayrıntılı bilgileri

Kazara kullanılmasını önlemek için uygun olmayan malzemeler uygun malzemelerden ayrılmalıdır. Sık kullanılan yöntemler şunlardır:

- Kontrollü erişime sahip, bu amaç için özel olarak ayrılmış ve açıkça tanımlanmış depolama alanları.
- Depo raflarında açıkça belirlenmiş alanlar.
- Taşınabilir veya geri çekilebilir bariyerler, uygun olmayan malzemeleri belirli bir alanda kontrol altına almak için kullanılabilir.
- Kırmızı şerit, bant, zincir vb. uygun olmayan malzemeleri belirli bir alanda kontrol altına almak için kullanılabilir.

Karantinadaki stoğun kullanılmasını önlemek için uygun olmayan malzemelerin kontrolü için elektronik stok kontrol sistemleri de kullanılabilir.

Bir üretim süresince uygun olmayan malzemelerin belirlenmesi, derhal düzeltici önlem alınmasını gerektirir. Böylece uygun olmayan malzemelerin üretimine devam edilmesi önlenir, uygun olmayan malzemenin sürecin bir sonraki aşamasına geçmesi engellenir. Bu, üretim durdurulması veya uygun olmayan malzemenin uygun malzemedan ayrılmasıyla yapılabilir. Uygun olmayan malzemenin devam eden üretim süreci kabul edilemez. Ürünün kontrol dışına çıktığı durumlarda, kriz yönetimi ve geri çağırma süreci uygulanmalıdır.



3. 8. ATIK, KUSURLU ÜRÜN VE HAYVAN YEMİ YÖNETİMİ

Atıklar yasal zorunluluklara uygun, birikme olmayacak şekilde, bulaşma riski oluşturmadan ve zararlıları cezbetmeyecek şekilde yönetilmelidir.

Atıkların aşırı miktarda birikmesini engellemek için, atıkların üretim alanlarından düzenli aralıklarla toplanması gerekmektedir. Atık alanları ve atık toplama konteynerleri/tesisleri temiz ve iyi durumda olmalıdır. Atık işleme tesislerinde zararlı faaliyeti olma olasılığı yüksektir, bu sebeple zararlı girişini önlemek için yeterince korunaklı olmalıdır. Atık saklama kapları, kapaklı olmalıdır ve kullanılmadığı zamanlarda kapalı tutulmalıdır. Atık hazneleri atık ayrımını kolaylaştırmak için net bir şekilde tanımlanmalıdır (örneğin, açıkça etiketlenmiş veya renk kodlu), böylece yanlış muamelesi ve yanlış imha uygulaması önlenmiş olur. Geri dönüşüm, imha veya tedarik zinciri sürecince üretilen tüm atık akışları tamamen izlenebilir olmalıdır.

Fabrikada Atıkların Ele Alınması

Atıkları, üretimden depolama/ toplama noktalarına aktarması yalnızca bu iş için belirlenmiş personel tarafından yapılmalıdır. Atıklarla işlem yapmaktan sorumlu olan personel herhangi bir gıdaya temas etmeden önce koruyucu giysilerini değiştirmeli ve ellerini yıkamalıdır.

Atık transfer yolları ve depolama alanları, atıkların işlenmesiyle oluşan tüm tehlikelerin anlaşılmasını sağlamak için fabrikada düzenlenen HACCP planları kapsamında açıkça tanımlanmalıdır.

Atık Toplayıcılar

Atık toplama, yasal olarak izin verilen bölgelerdeki lisanslı yüklenici firma tarafından gerçekleştirilmelidir. Atık transfer kayıtları fabrika tarafından muhafaza edilmelidir.

Kusurlu Ürün

Tüketicieye sunulması için doğru kalitede olmayan standart dışı ürünler uygun şekilde yönetilmelidir. Müşteri, mevzuat ve iç gerekliliklere tam uygunluk sağlayamayan, standart dışı olarak değerlendirilen ürünlerin tedarik zincirine birincil/ ana ürün olarak gitmesi önlenmelidir.

Standart dışı ürün, gıda güvenliği riski taşımadığı ve tüketim için kabul edilebilir olduğu sürece, üçüncü taraf "Toptancılara" , "İndirim Mağazalarına" veya kusurlu ürün olarak fabrika içerisindeki personel mağazaları aracılığıyla satılabilir. Ancak bu ürünler uygunsuzluk yönetimi işletilerek onaylar alındıktan sonra satılabilir.

Kusurlu ürün satan outlet mağazalarına gönderilen veya doğrudan personel mağazalarında satılan ürünlerin tamamı dokümente edilmeli ve izlenebilir olmalıdır. Bu noktalarda satılan ürünler de mevzuata uygun olmalıdır. Aşağıdaki açılardan kontrol sağlanarak önlem alınmalıdır:

- Düşük ağırlıklı ürünler için doğru ortalama ağırlığı belirtilmelidir.
- Yanlış ürünün, içerik bildirimi veya alerjen bilgisi ile birlikte gerçek içeriklerin bilgisi de verilmelidir.

Personel Mağazaları & Kusurlu Ürün Satan Outlet Mağazalarına Gidecek Kusurlu Ürünler

Paketlenmemiş müşteri markalı ürün, müşteri tarafından onaylanmadıkça, personel mağazasında hiçbir şekilde satılamaz veya işlem göremez.

Kusurlu ürün satan outlet mağazaları ve personel mağazalarına gönderilen ürünlerin gıda güvenliği ve marka bütünlüğü riski taşımaması ve doğru alerjen etiketine sahip olması gerekmektedir. Kusurlu ürün satan satış noktalarına veya personel mağazalarına giden tüm ürünler tamamen izlenebilir olmalıdır.

Kusurlu ürün satan satış noktalarına veya personel mağazasına açık paket gönderilemez, ürünün bayatlamasını önlemek için (örneğin, ikinci bir torbanın içinde yeniden kapatılarak veya bir bag-in-box ambalaj biçiminde) yeterince korunması gereklidir.

pladis markasının tanımlanabileceği herhangi bir öğeye (örn, bir baskı, kabartma) sahip olan veya pladis markalarına özgü bir tanımlama içeren herhangi bir ürün, pladis tarafından işletilmeyen bir outlet mağazaya gönderilemez.



Yeni Ürün Geliştirme sürecinin bir parçası olarak üretilen ürün (örn fabrika denemelerinden geçen), yeni ürün lansmanının ticari hassasiyetini garanti etmek için kusurlu mallar satan Outlet mağazalara veya Personel Mağazalarına gönderilemez.

Kusurlu mallar satan Outlet mağazalarına ve personel mağazalarına gönderilen her ürün teslimatı, uygunsuzluk yönetimi formu ile beraber gönderilmelidir. Böylece kusurlu mallar satan Outlet mağazalarının ürünün kusuru ile ilgili tamamen haberdar ve satılan ürünün yasal olduğundan emin olması sağlanır.

Gıda güvenliği sorunu nedeniyle reddedilen ve kontaminasyon riski taşıyan herhangi bir ürün, kusurlu mallar satan outlet mağazalarına ve personel mağazalarına satılamaz.

Ezilmiş ürünler, ambalajsız ürünler ve kusurlu ürünler "kutu içinde torba" şeklinde üretilebilir, ancak ambalajlı ürünle aynı kontrollere tabi olmalıdır.

Hayvan Yemine Ayrılan Gıda Yan Ürünü

Hayvan yemlerine dönüştürülmeye yönelik gıda yan ürünleri, diğer atıklardan ayrılmalı ve ilgili yerel yasal düzenlemelere uygun olarak yönetilmelidir, bölgenin mevzuatına uygun onaylanmış firmalar tarafından fabrikadan uygun şekilde uzaklaştırılmalı ve uygun şekilde işlenmelidir. Hayvan yemi olarak fabrikadan çıkarılacak ürünlerin kayıtları saklanmalıdır.

HACCP akış diyagramı, tehlike değerlendirmeleri hayvan yemi atık akışını da içermelidir. Fabrikalar hayvan yemi firmasına gönderilen hayvan yemlerinin tam izlenebilirliğini sağlamalıdır. İzlenebilirlik, üretim hattı, üretim tarihi, toplam ağırlık ve genel malzeme açıklaması düzeyinde bilgileri içermelidir. Eğer birincil paketlenmiş ürünler hayvan yemine dahil edilirse, gıda ile temas edebilen ambalaj malzemesi içerisinde olmalıdır.

Hayvan yemine dahil edilmesine izin verilen ürünler şunlardır:

- Hammaddeler (miktarı ve malzeme türü hayvan yemi üreticisi tarafından doğrulanmalıdır),
- Proses ara ürünleri (örneğin; bisküvi hamuru, krema, yeniden işleme (rework), karamel)
- Bitmiş ürünler (örneğin; bisküvi, kek)

ÜRETİM

Bazı maddelerin aşırı miktarları, eklendikleri hayvan yeminin kalitesini etkileyebilir ve hayvanlara zarar verebilir.

Bu malzemeler şunları içerir (Liste sadece bunlarla sınırlı değildir):

- Renklendiriciler
- Aromalar
- Tuz
- Sodyum Bikarbonat

İnsani tüketim için uygun olmayan herhangi bir kontamine ürün, hayvan yemi olarak değerlendirilmemelidir. Hayvan yemi olarak değerlendirilen GSF'ler kağıt, lastik eldiven, önlük, plastik, metal, ahşap gibi yabancı maddeler ve cisimcikler içermemelidir, uygunsuz malzemeye çapraz kontaminasyonu, aşağıdakiler kullanarak en aza indirilmelidir:

- Zararlı girişini en aza indirmek için belirlenmiş hayvan yemi kapları
- Ambalajlı ve ambalajsız ürün için kullanılan ayrı kaplar

Hayvan yemi için gönderilemeyen GSF'ler, bölgenin yasal gerekliliklerine uygun bir şekilde imha edilmesi için (örneğin; yakma, kompostlama veya çöp yığma) lisanslı bir atık firmasına gönderilir.



3.9.VUKUAT SİSTEMİ

pladis TR/MENA/CA bünyesinde geçerli olan prosedür, talimat, standart ve spesifikasyonlara aykırı olan durumlar; yasal merciler, tüketici şikayetleri gibi kalite konusu kapsamında bulunan dış kaynaklı bildirimler, ölçme, yönetme ve iyileştirme amaçlı olarak kaydedilir ve raporlanır.

Vukuatlar, iş birimi bünyesinde tüm çalışanlar tarafından tespit edilebilir. İş birimi süreçlerinde vukuatların etkin olarak irdelenmesi için, vukuat kaydı, vukuatı tespit eden çalışan sorumluluğundadır.

Vukuat yönetimi sürecinde ana başlıklar şöyledir:



- Vukuatın tespiti, fabrika içinde sorumlu birimin bilgilendirilmesi ve aksiyonların başlatılması
- Vukuatın kaydedilmesi, tanımlanması
- Kök neden analizi
- Düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi
- Önleyici faaliyetlerin belirlenmesi
- Faaliyetlerin tamamlanması
- Gözden geçirme



Her fabrikada, vukuat sürecinin işletilmesi ile ilgili kullanılacak program alt yapısı; sorumlular, zamanlama ve gözden geçirme faaliyetlerini tanımlayan, Sıfır Hata El Kitabı ile uyumlu bir talimat olmalıdır.

Vukuatlar “Vukuat Değerlendirme Talimatı”na uygun olarak sınıflandırılmalıdır.

a. Vukuatların İncelenmesi

Vukuatta yer alan uygunsuzluğun çözümü, vukuatı ilgilendiren birim sorumlusu tarafından belirlenir ve takip edilir. Örneğin, üretimle ilgili vukuatları üretim ekibi; tedarikçi veya hammadde vukuatlarını satın alma; bakım ile ilgili vukuatları bakım ekibi yönetmeli ve takip etmelidir. Vukuatın sorumlusu, ilgili vukuatı inceler, yapılan iyileştirmelerin uygunluğunu ve yeterliliğini değerlendirir ve gerekirse ilgili bölümlerden destek alır.

Üretim esnasında tespit edilen vukuatlar, vardiya sonuna kadar, üretim formenleri tarafından incelenir ve değerlendirilir. Üretim formeni değerlendirmeyi ilgili tesiste vukuatın oluştuğu hat çalışanları ile birlikte kök-neden analizi yaparak, gerçekleştirir.

Üretim dışındaki vukuatlarda ise, vukuatın değerlendirilmesi ve incelenmesi ilgili süreç sahibi tarafından yapılır.

b. Aksiyon Alma ve Takibi

Vukuatlar uygunsuzluğun durumuna göre en kısa sürede çözümlenmelidir. İlgili vukuatın çözülmesinden birinci derecede ilgili birim sorumludur ancak üretim, kalite, bakım ve bazen de Ar-Ge birimleri vukuatların çözümünde hep birlikte çalışır. İlgili birimlerin alınacak önlemleri ve aksiyonları sisteme tanımlamaları gerekmektedir.

Vukuat içindeki problemin tanımı ile birlikte problemin sebebi, uygulanan ya da uygulanacak düzeltme/düzeltilici faaliyeti, problemin sonucunu, problemin kök nedenini ve karantina ile ilgili bir süreç var ise, karantina bilgilerini de içerecek şekilde günlük olarak kalite tarafından raporlanır. Vukuatlardan bazıları, hemen çözülmesi gereken konular olabileceği gibi, bazılarının çözümü zaman gerektirebilir.

Vukuatlarla ilgili kalite ve üretim ekipleri düzenli raporlamalar yaparak; hangi konularda ve hangi ürün/hatlarda daha çok uygunsuzluk yaşandığını takip eder, problemlerin kök nedenlerini araştırır ve uygunsuzluğun tekrar etmeyeceği şekilde önlemler alınmasını sağlar. Bu amaçla, bir vardiyada yazılan vukuatlar, takip eden vardiyada ve bir gün öncesinde yazılan vukuatlar, o gün içerisinde kalite formeni tarafından öncelikle kontrol edilir.

Kalite müdürlüğü; periyodik gözden geçirmelerin yapılması; iyileştirmelerin etkinliği ve sonuçların raporlanmasından sorumludur. Vukuatların tekrarını engelleyecek önlemlerin alınması hedeflenir.

Tüm vukuatlar günlük olarak, kalite, üretim, bakım ve ilgililerin yer aldığı toplantılarla gözden geçirilmeli; önceki vukuatlardan devam eden aksiyonların takibi yapılmalıdır.



3. 10. KRİZ YÖNETİMİ

Kriz; iş devamlılığını kesintiye uğratan, beklenmeyen, yüksek derecede belirsizlik oluşturan; medyayı ve/veya yetkilileri de içine alacak derecede şiddetli bir durumdur. Kriz; müşterileri, toplumu, firma çalışanlarını, 3. tarafları ve /veya şirketin finansal durumunu, temel faaliyetlerini, itibarını, markayı ya da çevreyi tehdit edecek unsurlar içerebilir. Kalite kapsamında ürünlerle ilgili olası krizler;

- Üretilen ürünlerde meydana gelen veya gelebilecek, büyük çapta fiziksel, kimyasal ve biyolojik tehlikelerin tespiti
- Tüketici bildirimleri
- Tedarikçi bilgilendirmeleri
- Kasıtlı bulaştırma, bioterörizm
- Nakliye/ soğuk zincir aksaklıkları
- Yangın, doğal afetler (sel, deprem, fırtına vb.)
- Basın veya sosyal medya platformlarında iletişim

Gıda güvenliği, ürün kalitesi, gıda savunması, yasalara uygunluk ve marka imajına etki eden potansiyel ve olası krizlerin etkin yönetimi ve raporlanması için iş birimi bünyesinde kriz yönetimi sistemi tanımlanmalıdır. Bu sistem, işin ve faaliyetin devam edebilmesi için olası krizlere ait planları içermelidir.

Herhangi bir krizin ortaya çıkması halinde, iş birimi içinde tanımlanan silsileyle üst yönetim bilgilendirilir ve değerlendirme süreci başlatılır. Kalite ve ürünlerle ilgili olası krizler hakkında, iş birimi Başkan Yardımcısı, bölge Başkanı, bölge Güvenlik ve Kalite Lideri ve bölge CEO'su ilk aşamada, iş birimi Fabrika Direktörü/Genel Müdürü tarafından bilgilendirilir.

Bir kriz veya potansiyel kriz durumunda, Kalite Müdürü, aşağıda belirtilenleri yapar;

- Kriz ile ilgili durumu Fabrika Direktörü/Genel Müdür'e bildirerek krizi hızlıca değerlendirir.
- Ürün ile ilgili izlenebilirliğin yapılması, ürünlerin blokeye alınması ve hangi bölgelerin etkilendiğinin tespiti için tüm desteği sağlar.
- Ürün ile ilgili bir geri çekme ya da geri çağırma kararı alınması durumu için geri çekme ya da geri çağırma iş akışı ve zaman planını oluşturarak takip eder.



- Alınacak aksiyonlar konusunda, kriz-sonrası değerlendirme raporu hazırlanır.

İş birimi tedarikçileri de fabrika kriz yönetimi prosedürleri ile tutarlı kriz yönetimi sistemi oluşturmayı kabul etmelidir.

a. Ürünlerin Geri Çekilmesi ve/veya Geri Çağırılması Durumu

Geri Çekme

Tespit edilen bir kalite problemi ve karantina incelemesi neticesinde; ürünlerin, markete satışının durdurulması için lojistik & distribütör ağından geriye fabrikalara çekilmesi işlemidir. Geri çekmede ürünler depolar ve distribütörlerden toplanır (toptancılar, perakendeciler, ana depolar, distribütörler, vb.)

Ürün geri çekme kararı, Genel Müdür/Fabrika Direktörü, İş birimi Başkan Yardımcısı ve Güvenlik & Kalite Lideri tarafından verilir. Blokeye alma – salıverme prosedürü kapsamında yönetilir.

Geri Çağırma

Tespit edilen bir kalite problemi ve karantina incelemesi neticesinde; ürünlerin tüketiciye satışının durdurulması için, tüm satış ağından geriye fabrikalara çağırılması işlemidir. Gerekli durumlarda tüketiciden çağırma da uygulanabilir ve bu süreç dahilinde ele alınır.

Geri çağırma, ürünlerin tüketimini de engelleyecek şekilde ürünlerin toplanmasıdır; depolar, distribütörler ve raflar dahil (toptancılar, perakendeciler, ana depolar, distribütörler, marketler, bakkallar, otomat makineleri vb.) tüm dağıtım kanalındaki ürünlerin toplanmasıdır.

Geri Çağırma kararı, bölge Başkanı, bölge Güvenlik & Kalite Lideri ve Tedarik Zinciri Başkan Yardımcısı tarafından verilir, sonrasında karar ile ilgili bölge CEO'su ve pladis Güvenlik & Kalite Başkanı bilgilendirilir. Eğer gıda güvenliği ile ilgili tüketici sağlığını riske eden bir durum söz konusu ise Kurumsal İletişim Genel Müdürü ve pladis CEO'su da bilgilendirilir.



b.Geri Çağırma Sürecini Yönetmek İçin Gerekli Olan Fonksiyonlar

Problemin hassasiyeti geri çağırma ihtiyacı olan fonksiyonları belirler. Bu durumun yönetilmesi için fabrika tarafında da Genel Müdür tarafından bir kriz yöneticisi atanır ve kriz ekibi oluşturulur.

Fabrika dışındaki Kriz ekibi ise aşağıdaki birimlerden kişileri içerir:

- İş birimi Başkan Yardımcısı
- Tedarik Zinciri Başkan Yardımcısı
- Bölge Başkanı
- Bölge Güvenlik & Kalite Lideri
- pladis Güvenlik & Kalite Başkanı
- Lojistik Direktörleri (Horizon + Pasifik)
- Kurumsal İletişim Direktörü

Not: Eğer gıda güvenliği ile ilgili tüketici sağlığını riske eden bir durum söz konusu ise kriz ekibine aşağıdaki birimler de dahil edilir.

- Bölge CEO'su
- pladis CEO'su
- Kurumsal İletişim Genel Müdürü

Kriz Yönetiminde Yapılması Gerekli Kritik Konular:

- Risk değerlendirmesi
- Ürün izlenebilirliği (tüm dağıtım kanalları dahil hızlı bir şekilde)
- Güncel iletişim listesi (depolar, distribütörler, laboratuvarlar dahil)
- Net ve iyi yazılmış dış iletişim metni
- Hızlı davranma (özellikle raf ömrü kısa olan ürünler ve /veya tüketici sağlığını riske atacak durumlar için)

Kriz Yönetiminin Adımları:

- **Uyarı Alma:** Kalite probleminin ilk göstergesi aşağıdaki kısımlardan gelebilir:
 - Fabrika kalite ekibi
 - Tüketiciler
 - Sağlıkla ilgili profesörler
 - Medya
 - Ticaret
 - Tedarikçilerin hammadde, ambalaj malzemesi ya da bitmiş ürünleri
 - Yasal merciler vb.
- **Bildirme:** Fabrikanın kriz yöneticisi en kısa sürede durum tanımlamasını ve ilk değerlendirmeyi yapar, konu ile ilgili bilgi verir.

• **Bilgi Toplama:** Ürün ile ilgili detaylı bilgi toplanır.

• **Araştırma:** Sorunun geçerliliği ve kapsamını belirlemek için araştırma yapılır. Bu adımda şüpheli ürüne ait şahit numunelerin kontrolleri, üretim kayıtları, analiz kayıtları ve üründe kullanılan hammaddelerin analiz kayıtları incelenir.

• **Risk Değerlendirmesi:** Şüpheli ürüne ait toplanan veriler doğrultusunda kriz durumu değerlendirilir:

- Ürünün spesifikasyonlarına uygunluğu
- Ürünün yasal mevzuatlara uygunluğu
- Ürünün tüketici sağlığı ve güvenliği için bir tehdit teşkil edip etmediği

• **Ürünlerin İzlenebilirliği:** Şüpheli ürünlerin izlenebilirliği yapılır. Bu aşamada depolara taşınan veya taşınmak üzere yüklenen ürünler de dahil edilmelidir. Tüm ürünler karantinaya alınmalıdır.

• **Geri Çağırma Kararının Verilmesi:** Problem ile ilgili Fabrika Direktörü/Genel Müdür, İş birimi Başkan Yardımcısı, Tedarik Zinciri Başkan Yardımcısı, bölge Başkanı ve bölge Güvenlik & Kalite Lideri tarafından risk değerlendirmesi yapılır ve karar verilir.

• **İç ve Dış İletişim Metni Taslağı ve İletişim Planı Hazırlanması:** Kriz yöneticisi, Kurumsal İletişim biriminin desteğiyle bölge Güvenlik & Kalite Lideri ve bölge Başkanı onayıyla metinleri hazırlar.

• **Yasal Olarak Gerekli ise Yasal Mercilere Bilgi Verilmesi:** Gerekli ise, yasal mercilere hızlı şekilde bilgi verilir. Bölge Güvenlik & Kalite Lideri ve bölge Başkanı onayıyla aksiyon gerçekleştirilir.

• **Ürünleri İmha Etme:** Ürünlerin imhasının anlaşmalı dış kuruluş tarafından yapılması değerlendirilir. İmha edilen ürünün miktarı, parti numaraları ve nerede imha edildiği bilgileri dokümanite edilir ve doğrulanır. Ürünlerin imhası için gerekli ise yetkili mercilerden onay yazısı alınır.

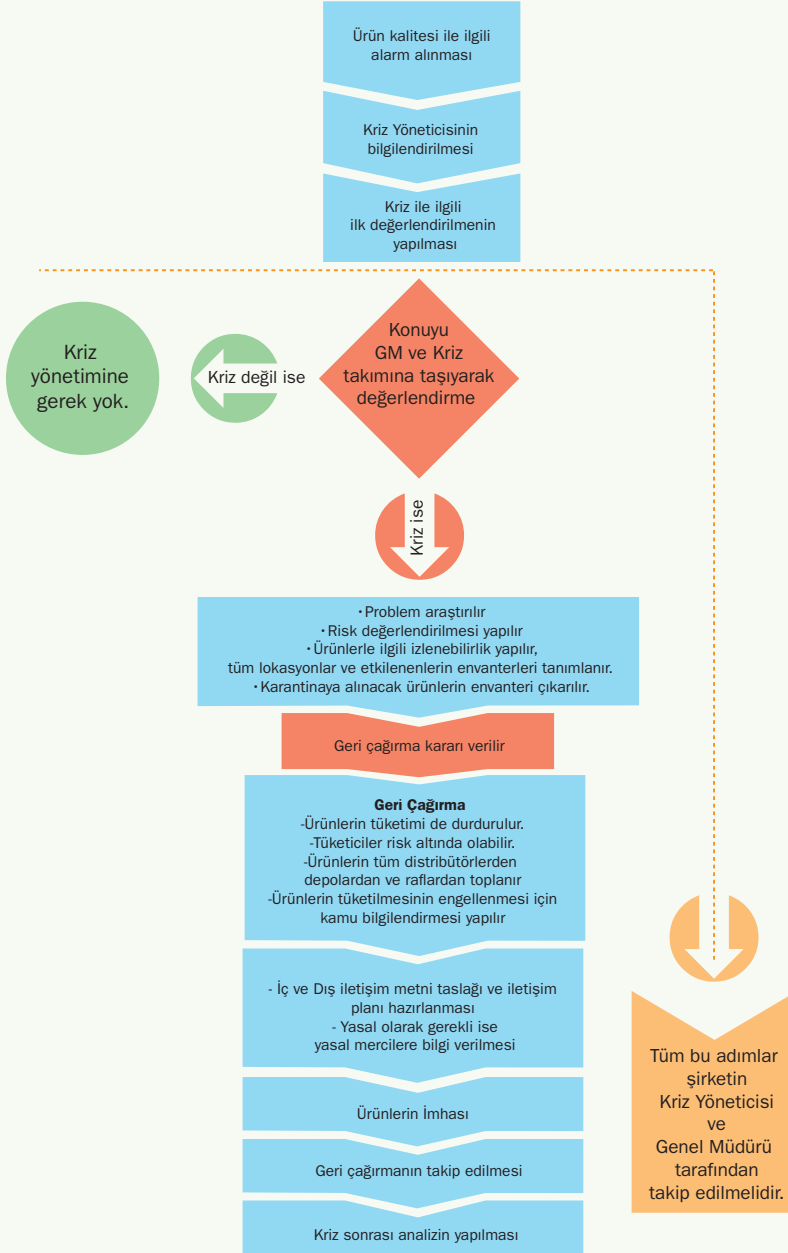
• **Geri Çağırma Takip Etme:** Şüpheli ürünlerin tüm dağıtım kanallarından hızlı ve etkin bir şekilde kaldırıldığından emin olmak için, rutin ve miktarsal kontroller yapılır ve toplanan miktarlar takip edilir.



- **Geri Çağırma Bilgilendirilmesi:** Ürünlerle ilgili yapılan geri çağırma işlemi, Ürün Geri Çağırma Formu işletilerek pladis TR/MENA/CA bölgesi CEO'sunun bilgisine sunulmak üzere bölge Başkanına, pladis Güvenlik & Kalite Başkanı bilgisine sunulmak üzere bölge Güvenlik & Kalite Liderine iletilir. Bu form hem MİM den gelen ve ürün geri çağırma neden olacak potansiyeldeki tüketici bildirimlerinde (sosyal medyada ürün ile ilgili krize neden olan konular da dahil) hem de diğer konu başlıklarındaki ürün kriz yönetimi gerektirecek durumlarda kullanılmalıdır. Form kriz yöneticisinin sorumluluğunda olup kriz ekibi tarafından doldurulmalıdır.

- **Geri Çağırma Simülasyonları:** Her işbirimi en az yılda bir kez üründen hammaddeye ve hammaddeden ürüne izlenebilirliği doğrulayacak senaryoya sahip geri çağırma simülasyonları planlamalıdır. Bu çalışma, geri çağırma nedeniyle oluşacak ürün kriz yönetimi kapsamında yapılması gereken adımlar düşünülerek dizayn edilmelidir. Çalışmanın sonunda problemin tespit edilmesi, risk değerlendirmesi ve ürün izlenebilirliği aşamasından tüm ürünlere ulaşıncaya kadar geçen süre takip edilerek kayıt altına alınmalıdır. Böylelikle olası bir geri çağırma olayında aksayan kısımlar ve toplam süre için iyileştirme gerekli ise ilgili aksiyonlar başlatılmalıdır.

pladis GODIVA  ÜLKER	ÜRÜN GERİ ÇAĞIRMA BİLGİLENDİRME FORMU			Sayfa	1/1
				Form No	MZ. F. 003
				Yayın Tarihi	04.05.2015
				Revizyon No/Tarih	01/10.11.2016
İŞ BİRİMİ ☐	MİM ☐	ÜRÜN ADI :		FABRİKA	
1. ÜRÜN KRİZ KONULARI					
☐ 1) Üretilen ürünlerde meydana gelen veya gelebilecek, büyük çapta fiziksel, kimyasal ve biyolojik tehlikelerin tespiti					
☐ 2) Tüketici Bildirimleri					
☐ 3) Tedarikçi Bilgilendirmeleri					
☐ 4) Kasıtlı Bulaştırma, Bioterörizm					
☐ 5) Nakliye / Soğuk Zincir Aksaklıkları					
☐ 6) Yangın, doğal afetler (sel, deprem, fırtına vb.)					
☐ 7) Basın veya Sosyal Medya Platformlarında İletişim					
2. ÜRÜN GERİ ÇAĞIRMA İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER					
Ürün ile ilgili detay bilgiler (ürün adı, problem bilgisi, problemle ilgili bilginin alındığı yer):					
3. DURUM DEĞERLENDİRME					
Şahit numune kontrol sonucu, üretim kayıtları, analiz kayıtları ve üründe kullanılan hammadde analiz kayıtları:					
4. PROBLEMİN NEDENİ					
Kök Neden Analizi:					
5. RİSK DEĞERLENDİRME					
5.1 Ürünün Spesifikasyonları Uygunluğu				Uygun ☐	Uygun Değil ☐
Açıklama (Kriz Yöneticisi):					
5.2 Ürünün Yasal Mevzuata Uygunluğu				Uygun ☐	Uygun Değil ☐
Açıklama (Kriz Yöneticisi):					
5.3 Ürünün Tüketici Sağlığı ve Güvenliği Açısından Tüketimi				Uygun ☐	Uygun Değil ☐
Açıklama (Kriz Yöneticisi):					
6. ÜRÜN İZLENEBİLİRLİĞİ					
Toplam Üretilen Miktar					
Depolardaki Mevcut Miktar					
Satış Naktasındaki Miktar					
Tüketilen Miktar					
7. ÜRÜN GERİ ÇAĞIRMA KARAR NEDENİ					
Açıklama (Fabrika Direktörü / Genel Müdür):					
8. GERİ ÇAĞIRMA KARARININ ONAYI					
Onaylayan	Tarih	İmza	Görüş		
İş Birimi Fabrika Direktörü / Genel Müdürü					
İş Birimi Başkan Yardımcısı					
Tedarik Zinciri Başkan Yardımcısı					
Bölge Güvenlik ve Kalite Lideri					
Bölge Başkanı					



3. 11. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Ürün kalitesi ve gıda güvenliğinin sağlanması için, kullanılan kontrol ve ölçme sistemleri; denetimler, her tür değerlendirme ve takip metodu, kalite sonuçlarımızla ilgili geri bildirim araçlarıdır. Sağlıklı geri bildirimin bulunduğu yerlerde, sonuçların doğru değerlendirilmesi ve iyileştirme alanlarının en doğru şekilde tespit edilmesi mümkün olabilmektedir.

a. Kalite Skorkartı

İş birimlerinin, kalite ile ilgili performans sonuçları, aylık kalite skorkartı ile takip edilir ve rapor olarak yayınlanır.

Skorkartta yer alan ana performans göstergeleri, Merkez Kalite tarafından belirlenir ve yayınlanır.

Kalite skorkartı, her ay Fabrika Kalite Müdürleri tarafından Merkez Kalite yetkililerine ve Fabrika Direktör / Genel Müdürlerine raporlanır.

Kalite skor kartında takip edilen ana performans göstergeleri (APG):

- **Tüketici şikâyetleri:** Milyon paketteki şikâyet oranı (cpm) : Gelen tüketici şikayeti sayısının üretilen paket sayısına oranıdır. $(\text{şikayet sayısı} / \text{üretilen paket sayısı}) * 1.000.000$
- **Gelen şikâyet sayısı:** MİM'e gelen aylık tüketici şikayeti sayısıdır (adet olarak). Raporlama sonrasında gelen paketler bir sonraki aya ilave edilir. Geçmiş ay rakamları raporlama sonrası revize edilmez. Müşteriden fabrikaya veya satış organizasyonuna direkt iletilen (ihracat ürünleri dahil) şikayetler MİM'e (Müşteri İletişim Bildirimleri) aktarılacak kayıt altına alınması sağlanır. Şikayet sayısı, MİM'den çekilen toplam (incelenen + incelenmeyen) şikayet sayısı olarak alınır.
- **Yabancı madde şikayet sayısı:** MİM'den alınan yabancı madde şikayet sayısıdır.
- **Yabancı Madde Hariç Şikayet Sayısı:** MİM'den alınan yabancı madde dışındaki şikayet sayısıdır.
- **Bitmiş Ürün Paket Sayısı:** Aylık olarak fabrikalarımızda üretilip lojistik kanallarına sevkedilmek üzere bitmiş ürün depolarına teslim edilen ürünlerin paket sayısı olarak miktardır.



- **Yabancı Madde CPM:** Milyon paketteki yabancı madde şikâyet oranı (cpm) : Gelen yabancı madde şikâyeti sayısının üretilen paket sayısına oranıdır.
(yabancı madde şikâyet sayısı / üretilen paket sayısı)*1.000.000
- **Yabancı Madde Hariç CPM:** Milyon paketteki yabancı madde hariç şikâyet oranı (cpm) : Gelen yabancı madde hariç şikâyeti sayısının üretilen paket sayısına oranıdır.
yabancı madde hariç şikâyet sayısı / üretilen paket sayısı)*1.000.000
- **Fabrika % Yeşil Oranı:** Ürünün ve prosesin tüketici spesifikasyonlarına uygunluğunu gösteren hedef limitlerdir. İş birimlerinin, spesifikasyonlarda belirtilen yeşil limitlerde çalışma yüzdesinin aylık olarak hesaplanması sonucu elde edilir. Değer, aylık olarak Fabrika Kalite Müdürlerinden alınır.
- **Karantina:** Spesifikasyonlara uygun olmadığı belirlenen veya şüpheli yarı ürün ve bitmiş ürün miktarının toplam üretilen yarı ya da bitmiş ürün miktarına oranıdır. Yüzde olarak hesaplanır.
- **Girdi hammadde ret:** Ret sınırları içinde olup işletmeye giremeyen hammadde girdi sayısının işletmeye gelen toplam hammadde girdi sayısına oranıdır. Yüzde parti olarak hesaplanır.
- **Girdi ambalaj ret:** Ret sınırları içinde olup işletmeye giremeyen ambalaj hammadde girdi sayısının işletmeye gelen toplam hammadde girdi sayısına oranıdır. Yüzde parti olarak hesaplanır.
- **Uygunsuzluk yönetimi uygulama sayısı:** Uygunsuzluk durumunda, "uygunsuzluk yönetimi"nin işletilme sayısıdır. Diğer adıyla 'uygunsuzluk yönetimi onay formu'nun onay süreçlerinin işletildiği durum sayısıdır.
- **Kalite eğitimleri plana uyma % oranı:** Fabrikalarda verilmesi planlanan Sıfır Hata El Kitabı eğitimlerinin aylık olarak plana uygunluğunun takip edilmesini sağlar.
Eğitim verilen kişi sayısı / Eğitim verilmesi planlanan kişi sayısı olarak hesaplanır.
- **Sıfır Hata Uygunluk Denetim Skoru:** Yıl içerisinde gerçekleştirilen Sıfır Hata Uygunluk denetiminden alınan puandır.
- **Global Fabrika Standartları Denetim Skoru:** Yıl içerisinde gerçekleştirilen Global Fabrika Standartları denetiminden alınan puandır.

- **Global Gıda Güvenliği ve Kalite Sistem Denetim Skoru:** Yıl içerisinde gerçekleştirilen Global Gıda Güvenliği ve Kalite Sistem denetiminden alınan puandır.
- **Kırmızı (Red) Vukuat Sayısı:** pladis global vukuat derecelendirmesine göre kırmızı olarak değerlendirilen vukuat sayısıdır.
- **Siyah (Black)Vukuat Sayısı:** pladis global vukuat derecelendirmesine göre siyah olarak değerlendirilen vukuat sayısıdır.
- **Üretim Skoring % Yeşil Oranı:** Her vardiyada ilgili hattın operatörü, üretim ve proses kalite formenleri, üretim ve kalite mühendisi / şefi / müdürleri katılımı ile gerçekleştirilen üretim skoringlerinde elde edilen % yeşil değerlerinin aylık / YTD ortalamasıdır.
- **Depo skoring % Yeşil Oranı:** Haftada bir kalite ekibi tarafından gerçekleştirilen depo skoringlerinde % yeşil değerlerinin aylık / YTD ortalamasıdır.
- **Dış Ölçüm % Yeşil Oranı:** Anlaşılmış olan dış kurum tarafından gerçekleştirilen dış ölçümler sonucu elde edilen % yeşil değerlerinin aylık / YTD ortalamasıdır.
- **Dış Ölçüm % Kırmızı Oranı:** Anlaşılmış olan dış kurum tarafından gerçekleştirilen dış ölçümler sonucu elde edilen % kırmızı değerlerinin aylık / YTD ortalamasıdır.

b. Kalite indeksi

Kalite indeksi, iş birimlerinin belirlenen ana performans göstergelerinin ağırlıklı ortalaması alınarak hesaplanır ve aylık olarak raporlanır. Yıl sonunda ana performans göstergelerinin kümülatif değerleri hesaplanarak yıl sonu kalite indeksi puanı hesaplanır.

Her yılın başında kalite indeksi hedefleri, indekse dahil olacak ana performans göstergeleri, hesaplama metodu, ağırlıklı indeks oranları ve puanlama oranlarının aralık değerleri Merkez Kalite tarafından bir duyuru ile yayınlanır.

İş birimleri tarafından her ayın ilk haftası, bir önceki aya ait kalite skorkart verileri Sıfır Hata Portalı üzerinde yer alan Kalite İndeksi sekmesinden erişilebilen sisteme kaydedilir. Yetki dahilinde girişi yapılan ve onaylanan veriler sistemsel olarak skorkart raporlama sayfasına aktarılır. Talep eden her kullanıcı sisteme erişim yetkisi alabilmekte olup, yetkilendirme konusunda Bilgi İşlem Departmanı'ndan destek alınır.



c. Denetimler

İş birimlerinde yürütülen kalite ve gıda güvenliği uygulamaları ile ilgili ölçümleme ve değerlendirme yapabilmek için, merkezi olarak belirlenen bir denetim ve takip programı uygulanır. Her sene sonunda, bir sonraki senenin denetim programı ile ilgili gereklilikler yayınlanır. Ölçme ve değerlendirmenin standardizasyonu ve etkinliği açısından aşağıdaki kriterler, merkezi olarak Merkez Kalite tarafından belirlenir:

- Denetim yapan iç veya dış taraflar
- Denetimin sıklığı
- Haberli veya habersiz oluşu
- Kapsamı
- Puanlama ve değerlendirme kriterleri

Sistemin gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi amacıyla, iş birimleri ile ortak çalışma yapılır, gerekli iyileştirmeler planlanır.

i. Sıfır Hata Uygunluk Denetimleri

Sıfır Hata uygunluk denetimi, iş birimlerinde Sıfır Hata Kalite El Kitabı prensiplerine uygunluğun incelenmesi amacıyla, el kitabımızda belirtilen prensipler ve uygulamaların etkinliğine odaklanılarak, gerçekleştirilir. Denetimin gerçekleştirilmesi aşamasında aşağıdaki adımlar izlenir:

- Denetim, Merkez Kalite ekibi veya yetkilendireceği denetim ekipleri veya kuruluşlar tarafından gerçekleştirilir.
- Denetim sıklığı, yılda en az 1 defa olacak şekilde planlanır ve gerekli görülürse, takip denetimleri organize edilebilir.
- Denetim soru listesi, Sıfır Hata El Kitabı baz alınarak hazırlanmış olup, el kitabı içerisinde ortak prosedürler ve asgari prensiplerde değişiklik olması halinde gözden geçirilerek revize edilir.
- Gerçekleştirilen denetime ait raporlar, Merkez Kalite tarafından ilgili iş birimlerine yayınlanır.
- Denetim sonuçları, iş birimi Kalite Skorkartında aylık olarak takip edilir.

ii. Belgelendirme denetimleri (ISO, BRC, IFS, Helal, Kosher)

Sertifika denetimleri, mevcut kalite ve gıda güvenliği sistemlerini desteklemek amacıyla, anlaşmalı bir dış kuruluş tarafından yapılır. Fabrikalar, belgelendirme denetimlerini kendileri organize eder ve aksiyon takibini gerçekleştirirler. Belgelendirme denetimi sonucunda mevcutta olan bir belge “alınamaz” duruma geçerse Merkez Kalite konu ile ilgili bilgilendirilir.

iii. Resmi kurum denetimleri

- Resmi ya da dış kurumlardan gelen ziyaretçiler için, ilk yönlendirme fabrika girişindeki Santral ve Danışma Görevlisi tarafından yapılır.
- Ziyaretçi geldiğinde, sorumlu mesul müdür ve kalite müdürüne kapıdaki görevliler tarafından bilgi verilir. Bu nedenle, sorumlu mesul müdür ve kalite müdürünün iletişim bilgileri, görevlilerde kayıtlı olmalı ve sürekli güncel tutulmalıdır. Sorumlu kişilerin fabrikada bulunmaması durumunda irtibata geçilecek, yerlerine vekâlet eden kişilerin de telefon numaraları kayıtlı olmalıdır.
- İlgili bölümdeki danışma sorumlusu, ziyaretçi için ziyaretçi kayıt işlemlerini tamamlar.
- Resmi ya da dış kuruluşlardan gelen denetçilere, kalite müdürü ve / veya mesul müdür ya da belirlediği kişiler eşlik etmelidir.
- Resmi ya da dış kuruluşlardan gelen ziyaretçilerin ve denetçilerin kamera ve kayıt cihazı kullanımı yalnızca Fabrika Direktörü/Genel Müdür onayı ile yapılır.
- Resmi ya da dış kuruluşlardan gelen denetçiler, depo ve satış noktalarından istedikleri ürünün kodu, üretim tarihi vb. bilgilerini verir. Numuneler Üretim Müdürü tarafından görevlendirilen personel tarafından temin edilir.
- Analiz için numune alınması durumunda aynı partinin en az 2 şahit numunesi iş birimi adına da alınıp, bir numunenin paralel analizlerinin yapılması ve diğer numunenin raf ömrünün sonuna kadar, saklanması sağlanır.
- Resmi ziyaret esnasında, cezai durum ve/ veya itiraz durumu söz konusu ise, gerekli görüşmeler ve 7 gün içerisinde itiraz süreci başlatılır.
- Resmi kurumlardan gelen ziyaretçilerin doldurduğu Resmi Ziyaret Raporu, Kalite Müdürü tarafından Genel Müdür ve ilgili yöneticilerle paylaşılır ve uygun şekilde muhafaza edilir.



- Resmi ziyaret esnasında, cezai durum ve/ veya herhangi bir bulgu tespiti söz konusu ise vukuat sınıfına uygun şekilde değerlendirilerek günlük kalite vukuat raporu ile bilgilendirme yapılır.

iv. Dış % Yeşil Denetimleri

Dış %Yeşil denetimleri, tüketici beğenisi ile oluşturulan spesifikasyonlara dayalı iş biriminde yürütülen proses kontrol, bitmiş ürün kontrolü, üretim ve depo skoringlerinde % yeşil ölçümünün doğrulanması amacıyla 3.taraf laboratuvar firması kontrolü ile gerçekleştirilmektedir. Dış % yeşil ölçümü, iş birimi Kalite Güvence departmanı ve Merkez Kalite tarafından belirlenmiş en fazla üretilen ürünleri kapsayacak şekilde ayda minimum 1 kez Dış % Yeşil Ölçüm prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

Dış %yeşil ölçümü esnasında, bitmiş ürün ve proses spesifikasyonlarında yer alan son ürün karakteristiği ile ilgili olan fiziksel, kimyasal ve ambalaj özellikleri açısından, her bir ürüne ait minimum üç farklı partiden olmak üzere, minimum 30 numune değerlendirilir.

Ölçüm yapılırken, kontrol formlarında bulunan bütün parametreler için her bir ürün değerlendirilerek yeşil, sarı veya kırmızı limitlere göre, ürünün yeşil, sarı veya kırmızı ürün olup olmadığı tespit edilir ve her numune değerlendirildikten sonra, proses kontrolü, bitmiş ürün kontrolleri ve skoringlerde kullanılan hesaplama metoduna göre, % yeşil, sarı ve kırmızı oranları hesaplanır.

Dış %yeşil ölçümü esnasında öncelikle her bir numune için; en, boy, ağırlık vb. parametrelere ilişkin ölçümler, ölçüm kayıt formuna kayıt edilir. Ölçümü yapılan numunelerin her birine ait sonucu gösteren Dış %yeşil ölçüm kontrol formu kullanılır.

Dış %yeşil raporu, ilgili aya ait ölçüm sonuçlarını içerecek şekilde denetimi gerçekleştiren dış laboratuvar tarafından her ay iş birimi Kalite Müdürü ve Merkez Kalite departmanına yayınlanır. Rapor içerisinde kimyasal analizlerin sonuçlarını içeren analiz raporları da yer alır. Dış % yeşil ölçümü sonucunda sarı ve kırmızı ürün tespiti var ise, numuneye ait fotoğraflara da rapor içerisinde yer verilir.

Dış %Yeşil Ölçüm sonuçları, aylık ve YTD (year to date) olmak üzere Kalite skor kartı ve kalite indeksinde yer almaktadır.

d. Sürekli Geri Bildirim

Tüketicilerimizin beğenisini kazanacak ürünlerin üretilmesi, hammadde ambalaj malzemesinden başlayarak, üretimden sahaya ininceye kadar herkesin sorumluluğundadır. Bu amaçla varsa iyileştirmemiz gereken noktaları takip ederek, geliştirmek için herkesin üzerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesi gerekir.

Bu nedenle, kalite ile ilgili en önemli ölçüm sonuçlarını içeren skorkart ve kalite indekslerinin, tüm çalışanlarla düzenli olarak paylaşılması gerekmektedir. Toplantılar, eğitimler, panolar veya bilgilendirme ekranları skorkartın paylaşımı için kullanılabilecek ortak alanlardır.

e. Sonuçların ve Aksiyonların Paylaşımı

i. Vardiya Devir Teslimi

Vardiya devir teslimi, operatörlerin vardiya bitiminde gelen operatöre hat ile ilgili aktarması gereken ve önemli olan aşağıdaki konuları aktarmasını içermektedir. Bununla ilgili iş birimlerinde vardiya devir teslim formu hazırlanarak süreç yürütülmelidir.

- Kırmızı ürün var mı?
- Devam Eden Sarı Ürün var mı?
- Blokeye Alınmış Ürün var mı?
- Vukuat var mı?

Buradaki amaç, operatörlerin ürün ile ilgili yaptığı kontrollerin önemi ve bu bilgilerin sonrasında günlük, haftalık, aylık toplantılara veri oluşturacağının bilgisinin onlara verilmesidir.

Ayrıca operatörlerin ve tüm çalışanların fabrika sonuçlarından haberdar olması için hat panoları hazırlanmalı ve veriler bu panolarda güncel tutulmalıdır.



ii. Günlük sıfır hata toplantısı

Fabrikalarda karşılaşılan problemlerle ilgili gerekli kişilerin zamanında bilgilendirilmesi, doğru iletişim ve işbölümü sağlanması ve hızlı çözümler geliştirebilmek amacıyla yapılır. Ayrıca önceki günlerde kararlaştırılan işlerin tamamlanma durumu hakkında bilgilendirme yapılır.

Toplantıya, üretim ve kalite formenleri, kalite müdürü / şefi, üretim müdürü / şefi, bakım müdürü/şefi ve gerek duyulduğunda satın alma yetkilisi katılır. Bu toplantılarda;

- günlük vukuatlar
- standart dışı ayrılan ürünler
- ambalaj-hammadde girdi kontrol sonuçları değerlendirilir.

iii. Haftalık kalite toplantısı

İş birimlerinde ürün kalitesini etkileyen durumlar haftalık olarak değerlendirilir. Toplantıya konusu ile ilgili kişiler davet edilir (Kalite Müdürü/Şefi, Üretim Müdürü/Şefi, Tedarik Zinciri Müdürü (Satın alma / Planlama / Lojistik)). Bu toplantılarda;

- Blokeye alınan ürünler
- Geri çağrılar
- Tüketici şikayetleri
- Vukuatlar görüşülür.

iv. Aylık kalite sunumu toplantısı

İş birimlerinde aylık olarak fabrika kalite performansını etkileyen ana performans göstergelerinin takip ve paylaşımını sağlamak amacıyla aylık kalite sunumu toplantısı yapılır. Genel Müdür, kalite, üretim, bakım, ar-ge ve ilgili birim yönetici ve çalışanlarının katıldığı toplantıda aylık kalite skor kartı, kalite indeksi ve aylık kalite raporu sunulur. Aylık toplantılara üretimden belli oranda operatör ve mavi yaka çalışanların da katılımı sağlanır (spesifik problem olan bir hat var ise ve onunla ilgili karar alınacak ise o hatta çalışan operatörler olabilir, o ay kaliteye en çok hizmet eden çalışmalarından dolayı ödüllendirmek için seçilen operatörler olabilir). Görüşülen konularda problemleri kısımların düzeltilmesi için gerekli aksiyonlar belirlenir. Hatta konunun büyüklüğüne göre proje ekipleri de oluşturulabilir.

v. Tüketici şikayeti toplantısı

Müşteri İletişim Merkezi (MİM) tarafından iletilen tüm şikayetler, şikâyetlerin kök nedenlerinin araştırılması, tekrarının engellenmesi amacıyla, periyodik olarak tüketici şikayeti inceleme toplantılarında sunulur ve incelenir. Bu toplantılara kalite, üretim, bakım ekipleri katılır. Aksiyon alınması gereken durumlar tespit edilir ve düzenlenen DÖF'ler ve aksiyon planları ile takibi yapılır. Problemin tekrarını engelleyecek aksiyonların gerçekleşmesinden sonra DÖF kapatılır.



vi. Raporlar

Bilgi verme, gözden geçirme, iletişim ve raporlama amacıyla, aşağıdaki raporlar düzenli olarak hazırlanır ve paylaşılır.

Günlük raporlar: Vukuatlar, bloke - salıverme duyuruları, tüketici şikayetleri

Haftalık raporlar: Haftalık kalite raporu, tüketici şikayeti raporu

Aylık raporlar: Skorkart, kalite indeksi, fabrika aylık kalite raporu (her ayın 10una kadar raporlanmalıdır)

3 aylık raporlar: Kalite yürütme komitesi toplantılarında sunulmak üzere, 3 aylık kalite gözden geçirme raporu

Yıllık raporlar: Yıllık kalite raporu

f. DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) Sürecinin Takibi

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF); fabrikalarda yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemlerinde, hammadde ve ambalaj malzemelerinin girişinden, proses ve nihai ürün aşaması ile tüketiciye tesliminden sonra tespit edilen uygunsuzlukların sebebinin araştırılması, analiz edilmesi, tekrarının önlenmesi ve gerekli çalışmaların yapılabilmesi için yetki, sorumluluk ve uygulamaları belirler.

Uygunsuzluklarla ilgili olarak; uygunsuzluk tespit edilen birimlere problemin incelenmesi ve çözümünün bulunmasının sağlanması amacıyla, Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır. DÖF problem tespiti yapan herkes tarafından açılabilir.

Uygunsuzluklar ile ilgili açılan DÖF lerin zamanında kapatılıp kapatılmadığı, problemin doğru incelenerek, kaynağının tespit edilip edilmediği ve aynı uygunsuzluğun zaman içinde tekrar edip etmediği DÖF'ü açan kişi/birim tarafından takip edilir.

DÖF sisteminin amacı, uygunsuzlukların ve çözüm sürecinin kayıt altına alınmasını sağlayarak; aynı problemlerin tekrar yaşanmaması için kalıcı önlem alınmasını yanı sıra, benzer bir problem başka bir biriminde yaşandığında ilgili kayıtlarla problemin çözümüne hızlıca cevap verebilmektir.

ÜRETİM

Düzeltilici faaliyet başlatılması sebepleri aşağıda belirtilen uygunsuzluklardan herhangi biri olabilir:

- İzleme ve ölçme sonuçları
- Kritik Kontrol Noktası / Spesifik Kontrol Noktasının kritik sınırlardan saptığı durumlarda
- Hammadde ve ambalaj malzemelerinde tespit edilen uygunsuzluklar
- Bitmiş ürünlerde tespit edilen uygunsuzluklar
- Tüketici şikayetleri
- İç ve dış denetimler sonucunda bulunan uygunsuzluklar

DÖF'ler kalite birimi liderliğinde tüm birimlerin katılımıyla, düzenli olarak gözden geçirilmeli ve sürekli iyileştirme hedefi doğrultusunda, aksayan noktalar yönetime sunulmalıdır. DÖF kapatılma oranları, geri dönüş süreleri, belirlenen aksiyonların zamanında tamamlanma durumu ve DÖF'e konu olan uygunsuzlukların tekrarlanma düzeyi, aylık kalite raporlarında değerlendirilmeli; 3 aylık ve yıllık raporlanmalı ve sunulmalıdır.



3.12. EĞİTİM, SERTİFİKALANDIRMA VE İLETİŞİM

Tüketicilerimizin beğenisini kazanacak ürünleri üretmek, çalışanlarımızın kalite ve gıda güvenliği bilinci ile sağlanabilir. «Sıfır Hata» hedefine ulaşmak ve her pakette aynı kaliteyi sağlamak için; pladis çalışanı olarak, değer zincirimizde yer alan her bir rolün önemli olduğunu unutmadan, her koşulda sorumluluk alanımızdaki faaliyetleri yerine getirmemiz büyük önem taşımaktadır.

Tüm çalışanlarımızın, kalite kültüründeki önemini kavramaları ve kalite ve gıda güvenliği bilincine sahip olmaları için,

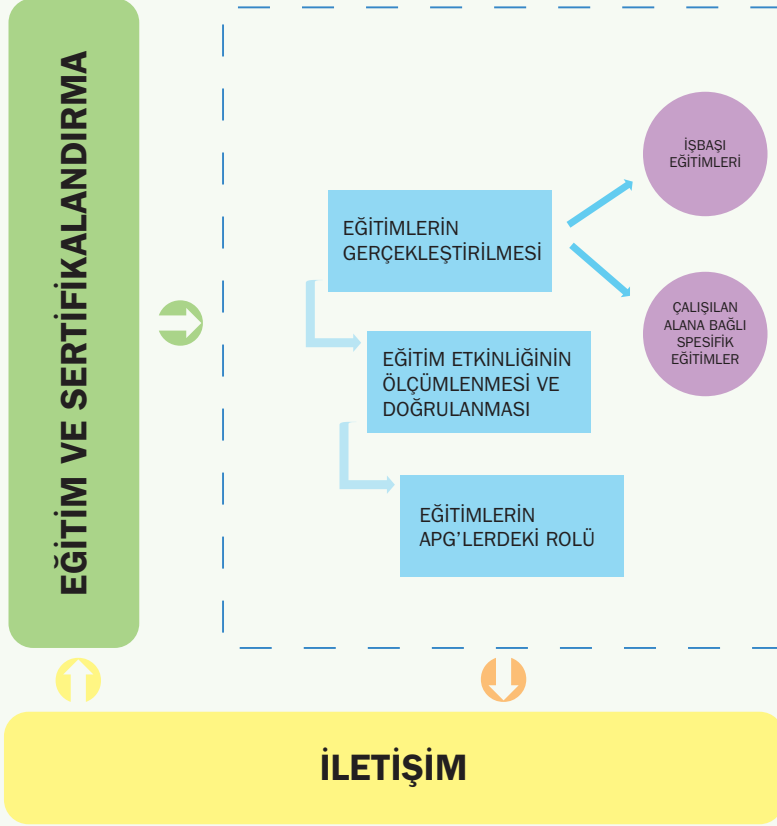
- Görev ve sorumlulukları doğrultusunda işi ile ilgili bilgi ve yetkinliğe ulaşmaları ve sürekliliği sağlanmalıdır.
- Kalite ile ilgili değerlendirmeler ve sonuçlar konusunda bilgilendirilmelidir.
- Kalite süreçlerinde kendi görev ve sorumluluklarının farkında olması sağlanmalıdır.
- Kaliteye etki eden her süreçte ortaya çıkan problemlerin çözümüne dahil edilmelidir.

a. Eğitim ve Sertifikalandırma

Sıfır Hata El Kitabı, tedarik zincirimizden başlayarak, iş birimleri ve Satış & Dağıtım süreçlerinde uygulanması gereken ortak ve asgari kalite prosedürlerini ve gerekliliklerini içermektedir.

Eğitim ve sertifikalandırma sürecinde önemli konular şunlardır:

- i. Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi
- ii. Eğitim Etkinliğinin Ölçülenmesi ve Doğrulanması
- iii. Eğitimlerin Ana Performans Göstergelerinde Rolü



i. Eğitimlerin gerçekleştirilmesi

Çalışanlarımıza eğitimlerin verilmesindeki temel amacımız, ürün kalitesini ve gıda güvenliğini riske atan durumların ortaya çıkmasını engellemektir. Bu nedenle, her çalışan işbaşı yapmadan önce, temel kalite ve gıda güvenliği uygulamalarını ve kendi görev ve sorumluluklarına özgü spesifik uygulamaları bilmesi gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu amaçla, eğitimler, iş başı temel eğitimleri ve çalışan alana bağlı spesifik eğitimler olarak 2 ana başlıkta gerçekleştirilmelidir.



- **İşbaşı Temel Eğitimleri:**

- Yeni işe başlayan çalışanlar, çalışmaya başlamadan önce, çalışacağı alanla ilgili temel gıda güvenliği ve kalite eğitimini almış olmalıdır.

- **Çalışılan Alana Bağlı Spesifik Eğitimler:**

- Yeni başlayan çalışanlar, temel eğitimin yanı sıra, çalıştığı birime bağlı olarak, görev ve sorumlulukları doğrultusunda yetki almadan önce asgari olarak aşağıdaki başlıklarda eğitilmeli ve sertifikalandırılmalıdır:

Kalite çalışanları: Tüm Sıfır Hata El Kitabı,

Depo çalışanları: El Kitabı, depodaki kalite ve gıda güvenliği uygulamaları (pest kontrol programı dahil),

Temizlik faaliyetinde rol oynayan çalışanlar, temizlik uygulamaları, temizlik talimatları ve kimyasallar,

Laboratuvar çalışanları, Laboratuvar yönetimi,

Bakım ekibi çalışanları, gıda güvenliği amaçlı bakım uygulamaları,

Ar-ge ve kalite ekipleri; El kitabı ürün ve sistem tasarımı uygulamaları,

Kalite ve gıda güvenliği iç denetimlerinde rol oynayan çalışanlar, iç denetçi eğitimi

Üretim ve Kalite formenleri ile üretim operatörleri ise, çalıştıkları alana bağlı olarak, aşağıdaki konu başlıklarında el kitabı eğitimlerine tabii tutulmalıdır:

- > Genel ve hat bazında detaylı spesifikasyon eğitimleri
- > Hat bazında kritik kontrol noktalarına özgü eğitimler
- > Yabancı madde kontrolü eğitimi
- > Alerjen eğitimleri
- > Iskarta yönetimi
- > Duyusal test programı
- > Helal
- > Pest kontrol

- İş birimine bağlı olarak, üretim operatörlerine işe başlamadan önce, operatör eğitimi verilirken, yukarıdaki üretim formen ve operatörler ile ilgili konu başlıkları göz önünde bulundurularak; Kalite ve gıda güvenliği uygulamaları, bu eğitime dahil edilmelidir.
- Üretim operatörleri, çalıştığı ve çalışma ihtimali olan hatlar düşünülerek, spesifik eğitimlerini (Spesifikasyon ve KKN eğitimleri) sahada çalışılan hattın başında birebir ve uygulamalı olarak almalıdır. Üretim operatörleri, o hattın eğitimlerine sahip değilse, ancak eğitimler verildikten ve yeterlilik tespit edildikten sonra o hatta çalıştırılmalıdır.
- Üretim planına göre, operatörlerin tesis içinde dağılımı yapılırken, ürün kalitesi ve gıda güvenliği açısından operatörlerin almış olduğu spesifik eğitimler sorgulanmalıdır. Eğitimlerin sorgulanmasında aşağıda belirtilen konular gözetilmelidir. Aksi takdirde, spesifik eğitimlerin verilmiş olması sağlanmalıdır.
 - o Yer değişikliği yapacağı hatta aynı ürünlerin üretilip üretilmediği
 - o Hat içerisinde aynı prensiplerle uygulanan KKN varlığı
 - o Hatta bulunan spesifik ekipmanın aynı özelliklere sahip olması
 - o Paketleme operatörü ise, hatta yer alan paketleme tipi/ grubunun aynı olması
 - o Aylık çalışma zamanının %50 sini eğitime sahip olduğu üretim hattında geçirmiş olması
- Hat operatörünün rahatsızlanması, vb. durumlar göz önünde bulundurularak, aynı spesifik eğitimlere sahip, vekalet edebilecek operatörün olması ve hat değişimlerinde önce bu çalışanın devreye alınması gerekmektedir.
- Üretim operatörlerinin çalıştığı ve çalışma ihtimali olan hat bazında aldıkları eğitimlerine ilişkin kayıtları tutulmalıdır. Eğitim sonrasında, ilgili sorumlulukları nasıl uyguladıkları gözlenmeli, değerlendirilmeli ve gereken durumlarda tekrar edilmelidir.
- Kalite ve gıda güvenliği uygulamalarında yapılan doküman değişikliklerine bağlı olarak, yayınlanacak talimat ve prosedürlerden öncelikli olarak etkilenen çalışanlara eğitimleri verilmiş olmalıdır.



Eğitim Programları ve Uygulama:

Eğitim içerikleri, Merkez Kalite tarafından belirlenen konu başlıkları ve sıklıklar çerçevesinde, fabrika kalite ve eğitim müdürlükleri tarafından oluşturulur.

Eğitimlerin verilmesi ve kayıtlarının saklanması, fabrika talimatında veya görev tanımlarında belirlenen kişilerin sorumluluğunda; eğitim almamış kişilerin çalıştırılmaması ise, çalışanın ilk amirinin sorumluluğundadır.

Gerçekleştirilmesi gereken eğitimlere, el kitabı içerisinde ilgili konu başlıklarında yer verilmiştir.

ii. Eğitim etkinliğinin ölçülmesi ve doğrulanması

Çalışanlara verilen spesifik ve/veya uygulamalı (spesifikasyon, kritik kontrol noktası, alerjen kontrolleri vb) eğitimlerin etkinliğini ölçmede eğitim sonunda yapılabilecek yazılı sınavın yanı sıra, çalışma alanında hat başında gözlem yapılarak eğitim etkinliği değerlendirilebilir. Hat başında değerlendirmelerde amaç; eğitim ile çalışanlardan beklediğimiz davranış değişikliklerini hangi oranda sorumluluk alanlarındaki işlere yansıttıklarını görebilmek ve öğrenilmiş sonuçların kalıcı olmasını sağlamaktır.

Sorumluluklar:

Eğitim etkinliğinin ölçülmesi bu konuda eğitim alan iç eğitimciler, orta düzey ve üzeri üretim yöneticileri tarafından yapılmalıdır.

Planlama:

Eğitimler gerçekleştikçe hat başında değerlendirmelerin de paralel olarak aynı hızda ve çalışan, eğitimi aldıktan en geç 3 hafta içinde yapılması gereklidir. İnsan Kaynakları tarafından belirlenen planlamaya göre çalışanın, çalışma anında hazırlanan hat başı değerlendirme formu kullanılarak, hat başında değerlendirme yapılır.

Uygulama:

Eğitimlerin etkinliğinin ölçülmesinde hat başında uygulamaların değerlendirilmesi için aşağıdaki adımlar sırasıyla gerçekleştirilir:

- Çalışana aldığı eğitimin amacına ulaşıp ulaşmadığının kontrolü için, soru-cevap şeklinde değerlendirme yapılacağı anlatılır.
- Formda yer alan sorulara dayanarak, çalışanın o konu hakkında bilgiye aşına olması ve/ veya o bilgiyi uygulayıp uygulamadığına bakılır. Örneğin, spesifikasyonlarda yeşil-sarı ve kırmızı limitler için değerlendirme yaparken spesifikasyonları kullanıp kullanmadığına bakılır.
- Formdaki sorulara göre, uygulama açısından alınan kayıtlar da incelenir.
- Alınan cevaplara, yapılan uygulamalara ve alınan kayıtlara göre, Uygun veya Uygun Değil şeklinde değerlendirme yapılır.
- Değerlendirme sonuçları, İnsan Kaynakları' na iletilir.

Kayıt altına alma, değerlendirme ve sertifikalandırma:

Eğitim sonrası yapılan değerlendirme sonuçları puanlandırılarak, iş birimine özgü metotlar ile kayıt altına alınmalıdır.

Eğitim sonucunda başarı göstergesini ortaya koyarken, yazılı sınavın değerlendirme sürecinden ziyade hat başında değerlendirme kısmına daha fazla ağırlık verilmelidir. (Örneğin, sınavdan başarı göstergesindeki payı %30 iken, hat başında değerlendirme %70 orana sahip olabilir)

Eğitimin etkinliğinin ölçülmesinde başarılı olmayanların tekrar eğitim alması sağlanmalıdır. Eğitim sonucunda başarılı olanlar, yıl içinde belirlenecek zamanlarda sertifikalandırılmalı ve fabrika içinde çalışanın görebileceği belirli panolarda gerekli duyurular yapılmalıdır.

iii. Eğitimlerin ana performans göstergelerinde rolü

İş biriminde ortaya çıkan tüketici şikâyetleri, uygunsuzluklar, vukuat, iç ve dış denetim bulguları göz önünde bulundurularak, eğitim ihtiyaçları ortaya çıkabilir. Aylık olarak raporlanan skorkart ve kalite indeksinde yer alan ana performans göstergelerindeki değişimler, kök neden analizine tabii tutulduğunda, eğitim bir aksiyon olarak ortaya konabilir.



İşleyiş veya uygulamada yaşanan aksaklıklar sonucunda; eğitim alınacak önemli bir aksiyon belirlenmiş ise, çalışanlar için amirleri tarafından, eğitim birimine talepte bulunarak; eğitimlerin tekrarlanması sağlanmalıdır. Eğitim ihtiyaçları belirlenirken, çalışan performans sonuçları da göz önüne alınmalıdır.

Eğitimlerin gerçekleştirilmesi, takibi ve doğrulanması adımlarının sürekliliğinin sağlanması, sürekli iyileştirmede önemli rol oynamaktadır.

b. İletişim

Tüketicilerimizin beğenisini kazanacak ürünlerin üretilmesi, hammadde ve ambalaj malzemesinden başlayarak, üretimden sahaya ininceye kadar herkesin sorumluluğundadır. Bu amaçla varsa iyileştirmemiz gereken noktaları takip ederek, geliştirmek için herkesin üzerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesi gerekir.

Çalışanlara verilen kalite ve gıda güvenliği eğitimlerinin yanı sıra, güncel kalite iş sonuçları ve fabrika performansları hakkında bilgilendirme yapılması gerekir. Ürünlerimiz ile ilgili olan olumlu ve olumsuz durumlar çalışanlarla paylaşarak; sonuçların sahiplenmesi ve problemlerin çözümü konusunda dahil olmaları sağlanmalıdır. Bunun için;

- Skor kart, Kalite İndeksi Sonuçları
- Yeşil Ürün Üretim Oranları (Proses kontrolü, Bitmiş Ürün Kontrolü, Üretim ve Depo Skoringleri ve Dış %yeşil denetim sonuçları)
- Tüketici Şikayetleri
- Karantinaya Alınan ve Iskarta / Gsf Olan Ürün Miktarları
- İç ve Dış Denetim Sonuçları
- Eğitimler ve tamamlanma oranları

gibi konuları içeren kalite raporları kalite panolarına asılmalı, Sıfır Hata toplantılarında konuşulmalı ve sürekli güncel bilgilerin paylaşılması konusunda plan ve sorumluluklar tanımlanmalıdır.



**Hedefimiz
Sıfır Hata**

4. BÖLÜM

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI



4. BÖLÜM

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Her lokmada, her an doğru kaliteyi tüketicimize sunabilmek için, tedarikçiden tüketiciye kadar her adımda, ürün kalitesi için belirlenen standartlara uymamız ve ürünlerimizi korumamız gerekmektedir.

Ürünlerin dağıtılması ve depolanması süreci, kalite ve gıda güvenliği standartlarına uygun şekilde ürünlerimizin fabrikalardan distribütör depolara, iş birimi bölge depolarına veya satış kanallarına dağıtım yapan ara depolara dağıtımı ve bu depolarda depolanması faaliyetlerini kapsar.

Bu amaçla yürütülen veya bu kapsamda hizmet alınan tüm sevkiyat ve depolama faaliyetlerinde geçerli olan standartlar, prosedürler, denetim ve izleme yöntemleri ve ilgili sorumluluklar aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

4. 1. ÜRÜNLERİN ÜRETİMDEN ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

a. Ürünlerin Üretimden Teslim Alınması

Sevkiyat onayı verilen ürünlerin depoya teslimi aşamasında ürünler FEFO kuralı baz alınarak hazırlanır ve paletler üzerinde yer alan barkod numaralarından okutularak; depoya teslim alınan ürün ile ilgili bilgi akışı gerçekleştirilir. Ürünlerin teslim aşamasında her bir ürünün spesifikasyonunda belirtilen;

- İstif yüksekliği
- Palet dizilimi
- Ürün sıcaklığı
- Palet streçi,
- Koli / kutu deformasyonu

kontrolleri yapılarak ürünler, depo yetkilisi tarafından teslim alınır. Bu şartlara uymayan ürünler reddedilerek teslim alınmaz.

b. İzlenebilirlik Kayıtları



Ürünlerin üretimden depoya teslim aşamasında izlenebilirlik kayıtlarının bozulmadan teslim alınması olası bir problemde ürünün takibi açısından önemlidir. Bu nedenle, her depoda izlenebilirlik ile ilgili altyapı ve uygulamalar bulunmalıdır. İzlenebilirliğin etkin ve eksiksiz sürdürülebilmesi için, depoya teslim alınan ürünlerin teslim anında ürün üzerindeki parti numaralarının ve son kullanma tarihi bilgilerinin kayıt altına alınması ve bu bilgileri içerecek şekilde paletlerin etiketlenmesi gerekmektedir.

c. Depolama ve Sevkiyata Hazırlık

Ürünler, spesifikasyonunda belirtilen saklama koşullarına uygun alanlarda depolanmalıdır. Depoya giren her ürün belirli bir sistematik ile geliş tarihi, miktarı ve özelliğine göre depoya yerleştirilmelidir. Böylece ilk giren ya da son kullanma tarihi yakın olan ürünün sevkiyatı önce yapılabilir. Ayrıca farklı nitelikteki ürünlerin karışması önlenir.

Sipariş miktarlarına göre hazırlanacak olan ürün gruplarının; son kullanma tarihleri ve hazırlama süreleri dikkate alınarak, sevkiyata hazır hale getirilir.



4. 2. ÜRÜNLERİN SEVKİYATI

Ürünlerin sevkiyat süreci,

- Fabrikalardan depolara,
- Depolardan distribütör veya diğer müşteri depolarına,
- Distribütör depolarından da tüketim noktalarına iletilinceye kadar, geçen faaliyetleri kapsar.

a. Sevkiyat Araçlarının Özellikleri Temizliği ve Kontrolü

Spesifikasyonlara uygun olarak üretilmiş ürünlerin tüketicilerimize ulaştırılincaya kadar korunması için, sevkiyat araçlarının aşağıda belirtilen özellikleri sağlaması gerekir;

- Taşıma sıcaklıklarının sağlanabilmesi için gerektiğinde ısı yalıtımlı ve frigofirik özelliği olan soğutmalı araçlar kullanılmalı,
- Araç içi sıcaklık değerlerinin kontrol edilebileceği uygun gösterge veya izleme cihazları bulunmalı,
- Ürünlerin dış etkenlerden korunabilmesi için, kapalı ve uygun yalıtım sağlanmış araçlar kullanılmalı,
- Araç içi temiz, kuru, düzenli olmalı, yabancı madde, koku veya pest aktivitesi olmamalı, bunların tespiti için fener ile kontroller yapılmalıdır.
- Hayvan ve hayvansal ürün taşıması yapılan araçlarda yükleme yapılmadan önce temizlik ve dezenfeksiyon yapılmalı ve dezenfekte edilen bu araçlarda dezenfekte edildiğine dair dezenfeksiyon belgesi bulundurulmalı,
- Araçların gıda harici bir ürün veya farklı gıdaların taşınmasında kullanılmaları durumunda, bulaşmayı önlemek için araçlar yüklemeler arasında iyice temizlenmeli ve gerektiğinde dezenfekte edilmeli,
- Araçta ürün harici farklı malzeme veya izin verilmeyen farklı ürün grubu bulunmamalı,
- Araç içinde ürünlerin yerle temas etmemesi sağlanmalı,
- Araç içindeki aydınlatmalar kırılmaya karşı korumalı olmalı,
- Her ürün girişinde araçlar gözleme dayalı bir sistem ile kontrol edilmeli ve sevkiyat şartlarının yetersizliği veya dezenfeksiyon belgesinin mevcut olmaması durumunda gerekli iyileştirmeler gerçekleştirilmelidir.
- Araç içinde ürünlerin dağılmasını önleyecek gergi, kancalı ray gibi malzemeler bulundurulmalıdır.



Yukarıda belirtilen tüm parametreler araç yükleme öncesinde iş biriminde görev tanımlı ve sorumlulukları belirtilen yetkililer tarafından kontrol edilerek kayıt altına alınmalıdır.

Örnek Yükleme Öncesi Araç Kontrol Formu
(Ürünler Araca Yüklenden Önce):

YÜKLEME ÖNCESİ ARAÇ KONTROL FORMU										
NO	PLAKA	UYGUN	KOKU VAR	ARAÇ SÜPÜRÜLDÜ	ARAÇ YIKANDI	UYGUN DEĞİL	ALINAN TEDBİR SONRASI KONTROL	ARAÇ SICAKLIĞI	SORUMLU	AÇIKLAMA
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



Örnek Bitmiş Ürün Getiren Araç Kontrol Formu
(Ürünler Araçtan Depoya Alınmadan Önce):

Döküman No:			
<u>BİTMIŞ ÜRÜN ARAÇ KONTROLÜ FORMU</u>			
Araç Temizliği		Uygun	Uygun Değil
Araç kasa ve brandasının ürünün korumasına uygunluğu		Uygun	Uygun Değil
Araç İçi Sıcaklığı		Uygun	Uygun Değil
Düzenleyen	Kontrol Eden:		
Revize No: 0	İmza:		
Düzenleme Tarihi:			

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Nakliyecî Hizmeti Kontrolü

Nakliye şirketleriyle yazılı sözleşmeler imzalanmalıdır. Pladis tarafından kontrol edilemeyen nakliye şirketlerinin sözleşmelerinde sevkiyat araç özellikleri yazılmalıdır.

b. Ürünlerin Uygun Şekilde Yüklenmesi

Sevkiyat araçlarına depolama esnasında zarar görmeyen, ürün kalitesinde bozulmaya işaret eden bir uygunsuzluk olmayan ürünler, yüklenmelidir. Ambalajı hasarlanmış, soğuk zinciri bozulmuş, tüketici beğenisini yitiren ürünler, sevk için yüklenmemelidir.

Sıcaklığa duyarlı ürünler için yılın belirli zamanlarında (ör. Yaz veya kış) yükleme sırasında ürün kalitesinin ve güvenliğinin etkilenmemesi için gerekli önlemler alınmalıdır (Örneğin sıcaklığın yüksek olduğu zamanlarda yükleme alanında ürün bekletilmez, frigofrik aracın içinde beklemesi sağlanır vs.).



Sevkiyat aracı, yükleme sorumlusu veya yetkilendirilen çalışanı tarafından, yükleme öncesinde kontrol edilmeli ve kontrol sonuçları da kayıt edilmelidir. Kontrol sonucu uygun bulunan araçlara yükleme yapılmalıdır. Tüm satış ağı boyunca, ilgili kural uygulanmalıdır.

Mümkün olan yerlerde, yükleme içeriğine müdahaleyi önlemek için fabrikadan çıkmadan önce araçlar mühürlenmelidir. Numaralı mühürler kontrol edilmelidir ve numaralar, araçlar fabrikayı terk etmeden önce kayıt altına alınmalıdır.

Yüklenmiş araçlar, güvenli olmayan yerlerde veya depolamada veya transit sırasında gözetimsiz olarak bırakılmamalıdır.



c. Sevk Edilecek Ürünlerin Depo Çıkış Kuralları (FEFO)

Ürünlerimizin fabrika çıkışında depolara teslim edilmesinden sonra, distribütörlere ve satış noktalarına ulaştırılınca kadar geçen süreler de düşünülerek; raf ömrü süreleri takip edilmelidir. Bu nedenle, mevcut depolanmış ürünlerden son kullanma tarihi en yakın olan ürünleri sevkiyata hazırlayacak şekilde bir sistem oluşturulmalıdır. Ürünlerin sevkiyatında raf ömrü takibi ile ilgili aşağıda belirtilen uygulamalar göz önünde bulundurulmalıdır:

Zincir depoları için; ürünlerin depo çıkışındaki raf ömrü, toplam raf ömrü süresinin 1/3 ünü geçmeyecek şekilde sevk edilmelidir.

Geleneksel tüketim kanalları için; ürünlerin depo çıkışında,

- Raf ömrü 2 yıldan kısa olan ürünlerde, toplam raf ömrü süresinin 1/2 sini geçmeyecek şekilde
- Raf ömrü 2 yıldan uzun olan ürünlerde ise; kalan raf ömrü 6 aydan uzun olacak şekilde sevk edilmelidir.

İhracat için; ürünler üretilen ayından en fazla 2 ay sonrasında sevk edilecek şekilde sistem kurulmalıdır.

d. Karışık Ürün Sevk Edilmemesi

Taşıma sırasında üründe bulaşma ve bozulmaya neden olabilecek ürünler birlikte taşınmamalıdır. Özellikle koku bulaştırma riski bulunan farklı gıdalar ve temizlik, boya malzemeleri gibi ürünler bir arada taşınmamalıdır. Spesifikasyonlarda belirtilen saklama koşulları farklı olan ürünler aynı ortamda sevk edilmemelidir.

e. İzlenebilirlik Kayıtları



Ürünlerimizin izlenebilirlik kayıtlarının tüketiciye ulaşan son noktaya kadar takibinin sağlanması için bir sistem oluşturulmalıdır. Araca yüklenen ürünlerin izlenebilirliği, ürün çıkış ve girişi yapılan depolar tarafından takip edilmelidir.

4. 3. ÜRÜNLERİN DEPOLANMASI

a. Ürün Kalitesinde Depolamanın Önemi

Spesifikasyonlara uygun olarak üretilmiş ürünlerin kalitesinin bozulmadan tüketicilerimize ulaştırılmasında, depolama koşulları büyük önem taşır. Ürün kalitesini direkt etkileyen özellikler düşünülerek; depolama şartları tasarlanmalı ve korunmalıdır.

b. Teslim Alma

Sevkiyat araçlarına uygun bir şekilde yüklenen ürünler, ilgili depoya teslim aşamasında kontrol edilmeli ve uygun olmayan ürünler kabul edilmemelidir. Teslim alma aşamasında yapılması gereken kontroller;

- Araç taşıma ve ürün sıcaklığının uygunluğu
- Nakliye aracının temizlik kontrolü
- Ürünün dış ambalajında herhangi bir kirlenme veya bulaşma olup olmadığı
- Ambalaj hasarsızlık kontrolü
- Üründe son kullanma tarihi kontrolleri
- Ürün irsaliye ve miktar kontrolleri



Bitmiş ürünlerin kabul ve depolama sıcaklık / nem değerleri spesifikasyonlarla belirlenmektedir. Her zaman en güncel bilgi için spesifikasyonlara erişim yetkisi bulunan personelin, ilgili bilgileri lojistik ve satış birimleriyle paylaşması ve gerekli güncellemeleri yapması gerekmektedir. Bu konuda sorumluluk ve yetkiler, görev tanımında olmalı ve işleyiş için, gerekli talimatlar oluşturulmalıdır.



ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Örnek sıcaklık tablosu aşağıdaki şekilde olmalıdır:

ÜRÜN KABUL SICAKLIK KONTROL TABLOSU			
ÜRÜNLER	TAŞIMA VE DEPOLAMA SICAKLIK ARALIĞI	ALARM KABUL SICAKLIĞI	
		Alt Limit	Üst Limit
ÇİKOLATA / KREM ÇİKOLATA	18°C-22°C	15°C	25 °C
ÇİKOLATA KAPLI ÜRÜNLER (Albeni Kek, Çikolatalım, O'lala, Halley, Çikolatalı Gofret, Çokanat, Cocostar vb.)	18°C - 22°C	15°C	25°C
KREMALI BİSKÜVİ VE KAPLAMASIZ KEK ÇEŞİTLERİ	5°C - 28°C	0°C	35°C
SMARTT KEK	0°C - 10°C	0°C	10°C
ŞEKER GRUBU (Jelly, Sert Şeker, Yumuşak Şeker)	18°C - 26°C	14°C	30°C
SAKIZ GRUBU	8°C - 26°C	4°C	30°C

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

c. Spesifikasyonlarda Belirtilen Saklama Koşullarına Uyumluluk ve Takip

Ürünler spesifikasyonlarında belirtilen özelliklerine uygun saklama koşullarında depolanmalıdır.



Depolama sıcaklığı ve nemi: Depoların sıcaklık ve nem takibi, günlük olarak kalibrasyonlu cihazlarla yapılmalı, günlük olarak kayıtları tutulmalıdır. İlgili kontroller, görevlendirilen depo personeli tarafından yapılmalıdır.

Ürün raf ömrü takibi: Ürünlerin depolama süresince raf ömrü kontrolleri yapılmalıdır. Raf ömrü takibinin düzenli yapılabilmesi için; ürünlerin teslim alma, depolama ve sevkiyat aşamalarında aşağıda belirtilen hususlara dikkat edilmelidir:

- Ürün teslim alma işlemini takiben ürünler ilgili raf veya palete yerleştirilmeden önce son tüketim tarihleri kontrol edilir.
- Ürünler dizilirken de son tüketim tarihleri dikkate alınarak bir dizilim yapılır ve sevkiyat esnasında eski tarihli ürünün önce sevk edileceği bir sistem oluşturulur.
- Her sevkiyat için ürün hazırlama aşamasında aynı uygulama tekrarlanır.
- Haftalık kontrollerde ya da aylık iç denetimlerde rast gele alınan numunelerle ürünlerin fefo kuralına uygunluğu kontrol edilir.
- Kontrol esnasında son tüketim tarihi geçmiş veya yaklaşmış olup da uygun olmayan ürün tespit edildiği durumlarda ürünlerin müşteriye ulaşmaması için gerekli tedbirler alınır.

Ürün istif şartlarının kontrolü: Ürünlerin hem depolama alanlarında hem de sevkiyat araçlarında doğru istiflenmesi, ürünlerin son ürün spesifikasyonuna uygunluğunun sürdürülebilmesi açısından önemlidir.

Bu nedenle;

- Ürünlerin spesifikasyonlarında ya da ambalaj üzerinde belirtilen istif şartlarının hem depolarda hem de sevkiyat araçlarında sağlanması için sistem oluşturulmalıdır.
- İstif yükseklikleri haftalık olarak kontrol edilmeli, uygunsuzluk durumunda gerekli düzeltmeler hızlıca gerçekleştirilmelidir.



Saklama koşullarında herhangi bir uygunsuzluk (sıcaklık artış / düşüşü, sel, yangın, duman, koku vb.) olduğunda, depo yetkilisi bilgilendirilmeli, ürünler uygun koşulların sağlanabileceği başka bir alana taşınmalı ve uygunsuzluk ile ilgili hızlı şekilde aksiyon alınmalıdır. Uzun süreli problemlerde satış şirketi bilgilendirilmelidir. Satış şirketi ürünlerin kalite kontrolü ve değerlendirmesi amacıyla, üretim yapan fabrika kalite sağlama müdürüne konuyu iletmelidir.

d. Depo Kalite ve Gıda Güvenliği Standartları

Mevcut ürün depolarımız ve yeni depo seçimleri gıda güvenliği standartlarını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır. Depoların aşağıda belirlenen özellikleri sağlayacak şekilde düzenlenmesi veya revizyonu sayesinde, ürünlerimizin kalitesini korumak ve uygun şekilde muhafaza etmek mümkün olacaktır:

Genel Şartlar

- Tesisin zeminleri, yapısal bütünlüğü sağlamak, temizliği kolaylaştırmak kirlenmeyi önlemek ve zararlı yuvası ve girişini ortadan kaldırmak için tasarlanmalı ve korunmalıdır.
- Kapılarda, zararlı girişine izin vermeyecek şekilde yalıtım sağlanmalıdır. Kapılarda ve duvarlarda 0,5 cm den büyük delik /boşluk/açıklık olmamalıdır.
- Duvarlar, zemin, tavan ve kapılar; su geçirmeyen, silinebilir, zararlı canlıların yerleşmesine imkan vermeyen, pürüzsüz, çatlak olmayan, temizlik ve dezenfeksiyona uygun malzemeden yapılmalıdır. Kesişim noktaları ve köşeler temizliği kolaylaştırmak için yuvarlatılmış/kemerli olmalıdır.
- Tüm pencere camları kırılmaya ve dağılmaya karşı filmle kaplanmış olmalıdır. Aydınlatmalar kırılınca dağılmaya karşı korumalı olmalıdır. (Depo içindeki ofisler dahil)
- Giderler zararlı pest) girişini ve istilasını engelleyecek, bulaşmayı önleyecek, temizliği kolaylaştıracak ve yapısal bütünlük sağlayacak şekilde inşa edilmeli ve bu giderlerin bakımları düzenli olarak yaptırılmalıdır.
- Tüm fanlarda ve havalandırmalarda filtre/sinek teli kullanılmalıdır.
- Havalandırma için açık bırakılması gereken kapı ve pencerelerde sineklik olmalıdır.
- Depolama alanının büyüklüğü ve yalıtımı tüm yıl uygun sıcaklıkları sağlamaya uygun olmalıdır. Sıcaklıklar günlük olarak kontrol edilmeli, kayıt altına alınmalıdır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI



- Depolarda soğuk ve serin oda sıcaklıklarının takibi için uzaktan izleme sistemine uygun sıcaklık ölçüm ve kayıt cihazı bulunmalıdır (GPRS sistemi).
- Depo alanına girişler, zararlı girişini engelleyecek şekilde planlanmalıdır. Depo kapıları direkt dış alana açılmamalı, açılıyorsa pvc perde vs. gibi pest/kuş girişini engelleyici sistem olmalıdır. Dış alana açılan bina etrafında su birikintisi olması engellenmelidir. Sahadaki tüm su/kanalizasyon giderleri kapaklı olmalıdır. Kanal temizliği için yeterli sayıda ve mesafede rögarlar konulmalıdır.

Depolama Şartları

- Dış alanlarda ve park alanlarında su birikintisi olmamalıdır.
- Dış alandaki tüm bitkiler kontrol altında olmalıdır. Bina etrafındaki 1 metrelik alanda kontrolsüz ağaç, ot veya bitki büyümesi olmamalıdır.
- Dış alanda gıda depolanmamalıdır.
- Gıda maddeleri depolama ve taşıma esnasında her türlü dış etkenden zarar görmeyecek, bozulmayacak şekilde korunmalıdır.
- Taşıma araçları ve depolardaki havalandırma, sıcaklık ve rutubet ürün özelliklerine uygun olmalıdır., depolarda sıcaklık ve rutubet ölçer cihazları bulundurulmalı, bilgiler kaydedilmelidir. Soğuk zincir taşıma vasıtalarında da sıcaklık ölçer ve nemölçer cihazları bulundurulmalıdır.
- Depolama sıcaklığı ve nemi, günlük olarak kontrol edilmelidir. Ölçüm cihazları, en az yılda bir kere, uygun bir firma tarafından kalibre edilmelidir.
- Hasarlı ürünler, malzemeler ve ambalajlar için tanımlanmış ayrı alanlar bulunmalıdır.
- Boyalar ve yanıcı solventler tanımlanmış ve kilitle bir dolapta tutulmalıdır.
- İade ürünlerin toplandığı ve ayrıştırıldığı alan, satılacak üründen fiziksel olarak bütünüyle ayrılmalıdır. İade ve ıskarta ürünlerin ayrıştırılması ve saklanması sırasında, açıkta ürün bırakılmaması; bozulma, kokuşma ve zararlı aktivitesini engellemeye yönelik olarak bekletilen iadelerin uygun koşullarda ve sürede bekletilmesi; alanın temizliğinin yeterli sıklıkta yapılması sağlanmalıdır. Bu alana özel pest kontrol önlemleri alınmalıdır.





- Depolarda ve taşıma araç ve gereçlerinde kullanılan alet, ekipman ve malzemeler temiz, sağlam ve hijyenik, amacına uygun olmalıdır.
- Depo, taşıma araç ve gereçleri, yıkama ve dezenfeksiyona uygun olmalıdır.
- Soğuk hava deposunda jeneratör bulunmalıdır.
- Çöpler, depo dışında tutulmalı ve atık malzeme depodan uzaklaştırılmalıdır.
- Ürünler, zeminle temas etmeyecek şekilde belirli bir yükseklikte ve rutubet geçirmeyen uygun malzeme üzerinde depolanmalıdır.
- Depolamada malzemelerin ambalaj ve etiketlerinin zarar görmesi önlenmeli, hammadde ve ambalajın özelliğine göre istif ve yığma yapılmalıdır.
- Depodaki yerleşim, FEFO (son kullanma tarihi önce olan ilk çıkar) talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilmelidir.
- Tüm gıda maddelerinin güneşe direkt maruz kalmasını önleyecek şekilde yerleşim belirlenmeli ve gerekli uygulamalar yapılmalıdır.
- Yükleme rampası temiz ve bakımlı olmalıdır.
- Bina dışındaki çöplerin ağzı kapalı, giderlerin kapakları yerinde ve zararlı girişini engelleyecek şekilde kapalı olmalıdır. Bina dışında ayrı yerde depolanan çöp ve atıkların bulunduğu zemin ve çevre temizlik yapmak için ulaşılabilir ve düzgün olmalıdır. Konteynırlar, düzenli olarak temizlenmeli ve bakımlı bulunmalıdır.

Temizlik Uygulamaları



- Depo temizlikleri yeterli sıklıkta (en az 3 haftada 1 olacak şekilde) ve detaylı bir şekilde yapılmalıdır.
- Depo içi ve dışı için tüm alanların hangi sıklıkla temizleneceğine dair plan bulundurulmalı ve gerçekleştirilen temizlikler kaydedilmelidir.
- Farklı alanlar için farklı temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri uygulanmalıdır.
- İşyerinde temizlik ve dezenfektan maddelerine ait güvenlik bilgileri bulunmalıdır.
- Havalandırma temizlik ve filtre bakımları belirlenmeli ve uygulanmalıdır.
- Temizlik malzemeleri ve kimyasalları, ayrı bir bölümde, gıda ürünlerine bulaşmayacak şekilde ve ağzı kapalı olarak depolanmalıdır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Pest Kontrol Uygulamaları

- Pest (zararlı) ile mücadele programı kapsamında, pest kontrol aylık periyotlarda yapılmalı ve lisanslı pest kontrol firmasından destek alınmalıdır.
- Pest kontrol faaliyetlerinde düzenli olarak kayıtlar tutulmalı; kayıtlar her serviste/kontrolde depo sorumlusunun kontrol ve onayına sunulmalıdır.
- İlaçlama faaliyeti sadece zorunlu hallerde ve lisanslı kişi veya kuruluş tarafından yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır.
- Depo içinde ve tüm iç alanlarda kemirgenler için zehirli yem içeren yem istasyonları kullanılmamalıdır.
- Pest kontrol için kullanılan tüm kimyasalların MSDS ve etiketleri pest kontrol dosyasında bulunmalıdır.
- Pest kontrol için kullanılan ekipmanların bakımı ve temizliği düzenli olarak yapılmalıdır.
- Depolama alanı ve çevresine kemirgen çeken koşullar ve yuvalanma olasılıkları belirlenerek ortadan kaldırılmalıdır.
- Tüm yem istasyonları, canlı yakalama kapanları, yapışkanlı tuzaklar, feromen tuzakları, ışıklı sinek tutucular depo planı üzerinde gösterilmelidir.
- Yem istasyonları dış alan duvar boyunca 10-15 metre aralıklarla yerleştirilmelidir.
- Canlı yakalama kapanları iç alan duvar boyunca 8-13 metre aralıklar yerleştirilmelidir. Canlı yakalama kapanları tüm kapıların iç taraftan her iki yanına yerleştirilmelidir.
- Tüm canlı yakalama kapanları düzenli olarak kontrol edilmeli, kayıt tutulmalı, bakımları yapılmalı, gerekiyorsa yapışkanlı levhalar değiştirilmeli ve temizlenmelidir.
- Kemirgen ya da uçan zararlı aktivite kayıtları tutulmalı ve aktivite görüldüğünde, uygulanacak planı gösterir düzeltici aksiyonlar belirlenmiş olmalıdır.
- Depo iç alanı, zararlı aktivitesini gözlemlemek amacıyla, duvar boyunca 30 cm genişliğinde beyaz boya ile boyanmalıdır. Paletler duvardan 30 cm uzaklıkta depolanmalıdır. Palet sıraları arasında geçiş ve temizlik sağlanabilecek boşluklar olmalıdır.
- Uzun süre bekleyen paletlerde pest aktivitesi kontrolü yapılmalıdır. Bunun için paletler aktararak, malzemelerin araları da kontrol edilmelidir.
- Sundurma altlarında ve bina çevresinde kuş yuvası bulunmamalıdır.
- Bina çevresindeki 1 metrelik alanda zararlı aktivitesi olmamalıdır.



Sosyal Alan Gereklilikleri

- Zeminler, temiz ve iyi durumda olmalıdır.
- Tüm atık kutuları, poşetli olmalıdır.
- Tuvaletler temiz ve iyi durumda olmalı; tuvalet kağıdı, sabun bulunmalıdır.
- Depolar giyinme yerleri, mutfak, lavabolar, tuvaletler, banyolar, idari bölümler ve dinlenme yerlerinden ayrı olmalıdır. Depolar hiç bir zaman amacı dışında kullanılmamalıdır. Direkt depoya açılan tuvalet bulunmamalıdır.
- Yemekhane temiz ve düzenli olmalıdır; zararlı girişine ve yuvalanmaya karşı korunmalıdır.
- Yemek servis ekipmanları temiz ve iyi durumda olmalıdır.
- Depolama alanında yemek yenilmemeli/sigara içilmemelidir.

e. Depolama Sırasında Meydana Gelecek Hasarlı Ürünlerin Yönetilmesi

Depoda satılamayacak duruma gelen, hasarlanan ürünler, ürün grubuna özel tanımlanmış iade alanında uygun şartlarda saklanmalı ve düzenli olarak sayımları yapılarak depodan uzaklaştırılmalıdır.

Fabrikalara veya merkezi iade depolarına iletilen ürünlerin, kalite kontrol süreçleri belirlenen personel tarafından tamamlanarak, nihai işlem yapılmalıdır (ambalaj değişimi, GSF, yeniden işleme).



Her fabrikanın, hasarlı ve iade ürünlerini değerlendirme ve yeniden işleme koşullarının tanımlandığı bir talimatı olmalı; bu talimat doğrultusunda, satış, lojistik ve fabrika birimleri koordinasyon halinde çalışmalıdır. Talimat aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Hangi koşullarda ambalaj değişimi yapılabilir?
- Hasarlı ürünün yeniden işleme ve üretime girebilmesi için sağlaması gereken spesifikasyon nedir (analitik özellikler, duyuşal vb.)?
- Gıda güvenliği risk değerlendirmesi nasıl yapılır?
- %100 kontrol gerektiren durumlar nedir?
- Kontrol ve karar sorumluluğu, kimde tanımlanmıştır?

f. İade Ürünler

Herhangi bir nedenle kalite standartlarımıza uygun olmadığı tespit edilen ürünlerin, satışa sunulmaması gerekir. Bu ürünler iade ürün olarak tanımlanarak, işlem görmelidir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Bir ürünü iade ürün kategorisine sokacak durumlar aşağıdakilerden biri olabilir:

1. Raf ömrünün dolması
2. Hasarlanma (ör: kırık, ezik ürünler, birincil ambalajı zarar gören (yırtık, delik vb.) ürünler, sıcaklık koşullarının sağlanamaması durumunda üründe erime olması)
3. Ambalajında sızma, akma, kokma
4. Fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik bulaşma
5. Zararlı bulaşması riski
6. Satış şirketlerinden gelen kullanılabilir iadeler

Yukardaki durumlara ek olarak herhangi bir deponun kapatılması veya taşınması nedeniyle iade edilen ürünler de bu süreçle yönetilir.

İade olan ürünler; merkez iade depoda ya da fabrikalarda iade ürünler için ayrılmış ayrı bir alanda diğer ürünlere karışmayacak şekilde depolanır. İade ürün depolama koşulları şunlardır:

- Ürünler, uygun olmayan araç koşullarında bekletilmemelidir.
- Ürünler saklama koşullarına uygun olarak depolanmalıdır.
- Ürünler kapalı bir alanda; toz, yağmur ve zararlı risklerinden korunmalıdır.

İade ürünlerin sonuç kararları, olabildiğince hızlı verilmelidir. İade ürünler inceleme sonucunda; tekrar satışa verilebilir, yeniden işlenebilir veya gsf (imha) sürecine tabi tutulabilir. .

Yeniden işlenebilir ürünler: Fabrika kalite sağlama yetkilisi tarafından yeniden işlenerek ürün içinde kullanımında herhangi bir mahsur görülmeyen, risk değerlendirmesi sonucunda uygunluğuna karar verilen üründür. Ürünün yeniden işlenebilir olduğuna karar verilirken, bitmiş ürün standartları ya da iskarta için tanımlanmış standartlar kullanılmalıdır. Bu ürünler tesis içerisine alınmadan önce sahadan gelebilecek risklerden arınmış olduğundan emin olunmalıdır. Değerlendirmeler sonrasında izlenebilirlik standartlarını bozmadan, etiketlerle gerekli tanımlamalar (üretim tarih, parti no, miktar vb.) yapılarak ayrı bir alanda depolanmalıdır.



GSF (İmha) yapılacak ürünler: Fabrika kalite sağlama yetkilisi tarafından tekrar satışa verilemez ve yeniden işlenemez kararı verilen ürünler gsf (imha) olarak değerlendirilir. Bu ürünlerin nasıl, hangi şartlarda, kimin sorumluluğunda imha edileceği ve nasıl bertaraf edileceği ile ilgili bilgileri içeren her fabrikanın talimatı olmalıdır (Örneğin Atık yönetimi talimatı gibi).

Satış şirketlerinden gelen kullanılabilir iadeler "İade Ürün Yönetim Talimatı"na uygun olarak değerlendirilir.



g. *Bloke Etme - Salıverme Süreci*

Fabrikalarda yürütülen kalite sağlama faaliyetleri dahilinde, dağıtım ve satış aşında yer alan bir ürün ile ilgili riskli bir durum tespit edildiğinde ya da şüphe edildiği durumlarda, inceleme, bloke etme veya geri çekme kararı verilmesi mümkündür.

Fabrikalarda, Genel Müdür onayıyla işleme alınan bu tip durumlarda, fabrika kalite sağlama müdürü tarafından planlama, lojistik, üretim ve kalite sağlama ekipleri bilgilendirilir.



Her iş biriminin blokeye alma ve salıverme talimatında; fabrika sonrası bilgilendirme ve fiili işlemlerinin yürütülmesinden kimlerin sorumlu olduğu tanımlanmalıdır. Örneğin;

- Kalite sağlama birimi bloke duyurusunu yayınladıktan sonra, depo ve sonrası izlenebilirliği kim tarafından araştırılır ve yayınlanır?
- Merkez lojistik ekibine bilgilendirmeyi kim yapar?
- Merkez lojistik depo sayım sonuçlarının takibi nasıl ve kim tarafından yapılır?
- Merkez lojistik depodan veya fabrikadan direkt müşteri/bayi sevkiyat izlenebilirlikleri kim tarafından yapılır?
- Satış şirketlerini bilgilendirmesi, üretim şirketinde kim tarafından yapılır? Sonuçlar nasıl takip edilir?
- Bloke işleminin gözden geçirilmesi ve ürünlerle ilgili nihai işlemlerin etkinliği kim tarafından yapılır vb.?

Bloke kararı alındıktan sonra:

1. Bloke kararı ile birlikte, bloke edilmesi gereken tüm ürünlerin izlenebilirlik bilgileri, kalite sağlama birimi tarafından tanımlanır ve yayınlanır.
2. Bloke bilgilendirmesinden sonra yapılması gereken ilk işlem, bloke edilmesi gereken ürünlerin üretim sonrası izlenebilirliklerinin yapılmasıdır. Bu çalışma kalite sağlama birimi tarafından verilen bilgiler ışığında, lojistik birimi sorumluluğunda gerçekleştirilir. Ürünlerin hangi depolara, hangi miktarlarda ve hangi tarihte sevk edildikleri belirlenir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

3. Fabrika deposunu terk etmiş ürünlerle ilgili merkezi lojistik depoları ve gerekliyse satış şirketleri ile süreç devam ettirilir.
4. Fabrika deposunu terk etmemiş ürünlerle ilgili bloke uygulaması, el kitabı üretim bölümünde tanımlanan bloke-salıverme esasları çerçevesinde yürütülür.

Merkezi depolarda bloke uygulaması:

1. Merkezi lojistik direktörlüğü, ürünlerin sevk edildiği depolar ve satış şirketleri, blokeye alınacak ürün detayları konusunda bilgilendirilir.
2. Sistemsel bloke işlemi uygulanarak, ilgili tarihli ürünlerin sevkiyatı durdurulur.
3. Depolarda ürünler depo yetkilisi tarafından depolama alanı, yükleme rampası ve nakliye araçları da kontrol edilerek tespit edilir ve fiziksel olarak bloke işlemi uygulanır.
4. Bloke kararı verilen ürünlerden depoda bulunan ve sevk edilmiş ürün miktarları belirlenir.
5. Fabrika kalite sağlama ve ilgili birimler, miktarlar konusunda bilgilendirilir.
6. Bloke kararı verilen ürünlerin, hangi distribütörlere ne miktarlarda sevk edildiği belirlenir.
7. Ürünlerin distribütörlere sevk edildiği durumda, satış şirketi aracılığıyla; distribütör/bayi depolarında bloke süreci başlatılır.

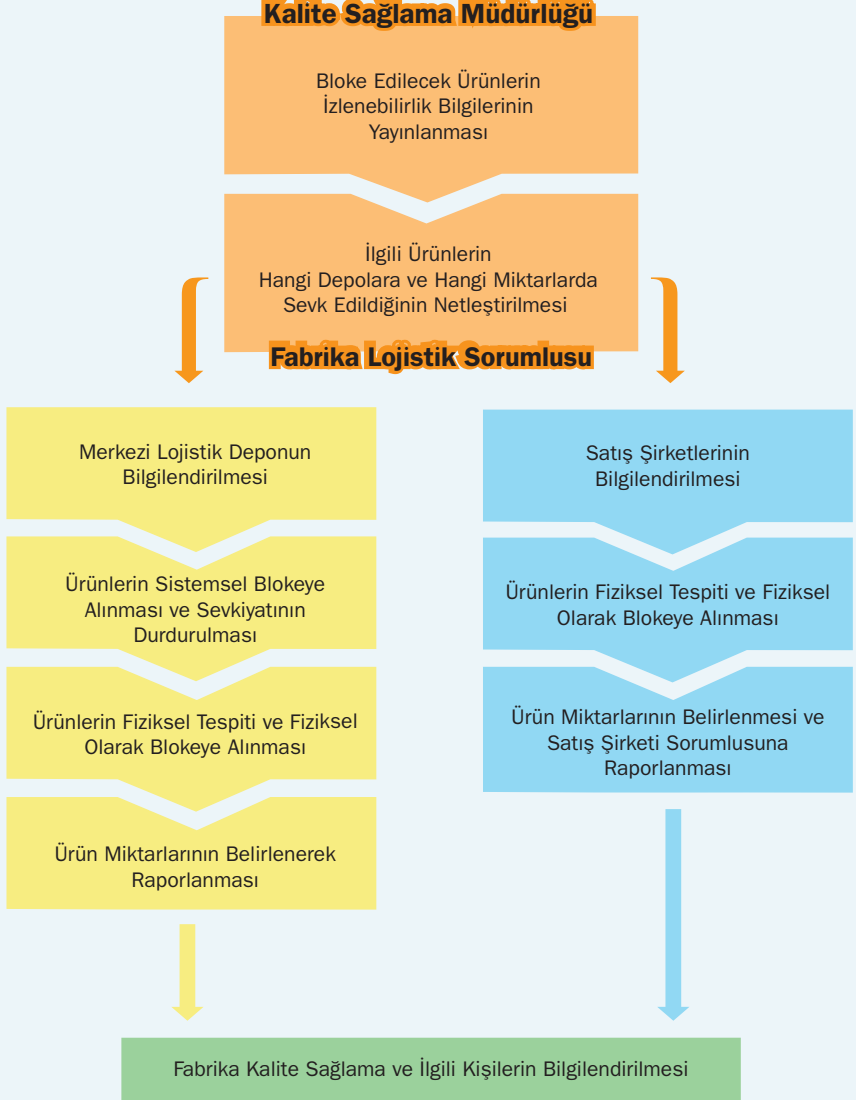
Distribütör; toptancı; bayi depolarında bloke uygulaması:

1. Bloke işlemi ile ilgili, satış şirketi tarafından distribütör/toptancı ve bayiiler bilgilendirilir.
2. Depolarda ürünler fiziksel olarak tespit edilir ve fiziksel bloke işlemi uygulanır.
3. Bloke kararı verilen ürünlerden depoda bulunan ve satışı gerçekleşmiş ürün miktarları belirlenir. Distribütörler miktar bilgilerini satış şirketi sorumlusuna iletir.
4. Satış şirketi sorumlusu tarafından genel koordinasyon yürütülür, fabrika kalite sağlama ve planlama birimleri bilgilendirilir.

Satış ağındaki depolarda da (bayi, toptancı, zincir mağaza depoları) bloke sürecini koordine edecek kişilerde görev tanımlarıyla belirlenmiş olmalıdır.



ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI



ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Zincir mağaza depolarında bloke ve geri çağırma:

Zincir mağaza mülkiyetine geçen ürünlerle ilgili uygulamalar, geri çekme değil geri çağırma kapsamında yer almakta olup, kriz yönetimi kapsamında belirlenen şartlar ve onaylarla yürütülmelidir (Bkz. 3.Bölüm 9.Kısım).

i. Blokeli ürünlerin depolanması

Ürünlerle ilgili inceleme tamamlanıncaya ve nihai karar verilinceye kadar, ürünlerin uygun depolama şartlarında tutulması ve kesinlikle müşteriye satış işlemlerinin yapılmaması gerekir. Bu nedenle ürünler:

- İlgili ürün partileri, sistem üzerinden ve fiziksel olarak karantinaya alınmalı
- Ürünler ayrı depolanmalı; etiketlenmeli; sevkiyata karışmasını engelleyecek ayrı raflar; tanımlanmış alan, şerit vb. önlemler alınmalı
- Blokeli ürünler, inceleme sürecinde bulunan ürünler olup; geri çekme kararı yayınlanıncaya kadar kalite problemi kesinleşmemiştir. Satışa verilebilme özellikleri korunarak, ürüne uygun depolama şartlarında saklanması gerekmektedir.

ii. İnceleme ve numune alma

Depolardan, gerek blokeye alınan ürünün incelenmesi gerekse ürün kontrolleri ve denetimi amacıyla, fabrika kalite sağlama müdürlüğü veya merkez kalite yetkilileri tarafından numune alınabilir.

Fabrika kalite sağlama müdürlüğü, depolara ulaşmış herhangi bir üründen numune almak durumunda ise, kalite şefi/müdürü lojistik bölümüne e-posta ile bilgilendirme yapar.

Numune alınacak ürünlerin izlenebilirlik kayıtları kalite ve üretim sorumluları tarafından gözden geçirilerek, kalite birimi numune almak istediği ürünlerin parti ve palet numaralarını tam olarak belirler.



Palet numaraları belirlendikten sonra lojistik departmanı depolara sistem üzerinden ürünlerin alınması için talep açar. Numunelerin ilgili fabrikadaki kalite şefine gönderilmesi sorumluluğu, depo yetkilisine aittir. Depodan numunelerin fabrikaya ulaştırılması maksimum 2 gün sürmelidir.

Ürünler depo içerisinde de incelenmek istenebilir. Bu durumlarda da parti numaraları bildirilen ürünleri depo yetkilisi inceleme yapılacak bir alana aldırarak, incelemenin eksiksiz şekilde yapılmasına olanak sağlar.

iii. Blokeli ürünlerin iade süreci

Uygunsuzluk nedeni ile alınan numunelerde yapılan incelemeler sonucunda, fabrikaya iade edilmesi gerekli olan ürün tespiti olması halinde belirlenen problemlili partiler için depo ve distribütörlerden iade işlemi başlatılır. Fabrikalara gelen ürünler iade ürünler kısmında anlatıldığı gibi değerlendirilir. (Bkz. 4. Bölüm 3f. Kısım)

4. 4. DEPO PERFORMANS TAKİBİ

a. Denetimler

Depo ve distribütörler depo uygulamalarını izlemek, sağlıklı geri bildirim sağlamak ve kalite standartlarımızı geliştirmek amacıyla, denetim ve değerlendirme sistemleri oluşturulmuştur.

Tüm depolar, kalite ve gıda güvenliği uygulamaları açısından, sıklığı en az yılda 1 kez olacak şekilde denetlenmelidir.

Denetim programı, merkez kalite ve satış şirketlerinin ortak çalışmasıyla senelik olarak planlanır. Denetimler, Merkez Kalite veya anlaşmalı dış kuruluş tarafından gerçekleştirilir.

Tüm depolarımızda geçerli olan depo standartları ve denetim soru listeleri, depo ve distribütörlere iletilmiş olmalı; gerekli eğitimin sunulması sağlanmalıdır.

b. Sonuçların Değerlendirilmesi

Denetimler ortak denetim soru listesine göre gerçekleştirilir ve standart bir puanlama sistemi ile değerlendirilir. Denetim sonuçları merkez kalite departmanı, satış şirketleri, denetim alan depolar ve ilgili üretim şirketleri ile paylaşılır.

Denetimlerin puanlama tablosu ve değerlendirme sonuçları aşağıdaki şekilde yapılır;

Puan Aralıkları	Sonuç
≥850	Çok Başarılı
700 - 850	Başarılı
<700	Başarısız



Takip denetimi sonucu denetim puanı **700 puanın altında olan depolara en az 1- en çok 4 ay içerisinde** ikinci bir denetim yapılır. Bu süre içinde eksiklikler giderilmelidir.

Denetim puanı 700'ün altında kalan depolarla ilgili, ticari faaliyetler değerlendirilir, cezai uygulama ve sözleşmenin sonlandırılması işlemleri devreye alınmalıdır.

Distribütör ve depo denetimleri yıl içinde gözden geçirilmeli; iyileşme alanları belirlenmeli ve gereken önlemlerin alınması sağlanmalıdır.

c. Düzeltici Faaliyetlerin Belirlenmesi

Her depo denetimi sonunda, denetçi kişi veya kuruluş, depo yetkilileri ile sonuçları gözden geçirir ve iyileştirme tavsiyelerini paylaşır.



Denetimi alan depo yetkilisi, en geç 5 gün içinde, uygunsuzluklarla ilgili yazılı iyileştirme aksiyon planını, satış şirketi ile paylaşmalıdır. Satış şirketi, iletilen aksiyon planını Merkez Kalite Yöneticisi ile paylaşmalı ve aksiyonların tamamlandığını takip etmelidir.

Örnek Aksiyon Planı Formu:

Depo Adı :				Denetim Tarihi :		
il :				Denetim Puanı :		
Denetçi :						
UYGUNSUZLUK VE AKSİYON PLANI						
SIRA NO	KONU BAŞLIĞI	PUANI	SORU NO	UYGUNSUZLUK AÇIKLAMASI	AKSİYON PLANI	TERMİN TARİHİ
1						
2						
3						
4						

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

d. İyileştirme

Denetimlerde belirlenen uygunsuzluklarla ilgili iyileştirme aksiyon planında yer alan çalışmaların, zamanında tamamlanması beklenmelidir. Gereken önlemler alınarak, uygunsuzlukların tekrarı engellenir.

Depo yetkilisi ve personeli tarafından, ilgili maddelerde, düzenli kontroller yapılır ve iyileşme teyit edilir.

e. Eğitimler

Depo standartları konusunda tüm depo çalışanları eğitilmelidir. Bu eğitim, Sıfır Hata El Kitabı' nın 4.bölümünde yer alan başlıklar çerçevesinde oluşturulan kalite ve gıda güvenliği konularını içermelidir.

Depo bünyesinde yeni işe başlayan çalışanların işe başlamadan önce, temel kalite ve gıda güvenliği uygulamalarına yönelik depo standartları eğitimini görev tanımlarında belirtilen yetkililer tarafından alması sağlanmalıdır.



Depo sorumlularına yılda 1 kez olacak şekilde eğitim programı planlanır. Eğitim faaliyetlerinin kayıtları tutulmalıdır.



4.5. DEPODAN SATIŞ NOKTASINA KALİTE STANDARTLARI

Tüketici beklentilerini karşılayacak şekilde üretilen ürünlerimizi, aynı kalite standartlarımızı koruyarak; tüketicilerimize ulaştırmak temel amacımızdır. Bu nedenle depolama, ürünlerin sevkiyata hazırlanması, sevkiyat ve teslimat uygulamaları sırasında ürünlerin tat, koku, görünüş, albeni ve yapı özelliklerinin, sağlamlığının ve ambalaj temizliğinin korunması önemlidir. Bahsi geçen özellikler, ürünün depolanması ve taşınması esnasında ortaya çıkan şartlardan direkt etkilenirler.

Ürünün depodan satış noktasına kadar olan yolculuğunda ürün kalitesini etkileyen parametreler aşağıda yer almaktadır :

- 1) Sıcaklık
- 2) Tazelik
- 3) Temizlik
- 4) Sağlamlık

Sıcaklık:

Ürün yolculuğu boyunca ürüne özgü özelliklerin muhafazası için, uygun sıcaklığın sağlanmaması, ürün kalitesine doğrudan etki eder. Sıcaklık koşulları, olması gereken aralıklar dışına çıktığında; ürün tadında değişikliklere, yapısında fiziksel bozukluklara (erime, birbirine yapışma, şekil bozukluğu vb.) ve üründe mikrobiyel bozulmalara neden olur. Sonuç olarak, uygun olmayan sıcaklık nedeniyle; ürün raf ömrü süresi dolmadan tüketici beğenisini kaybeder.

Ürün kalitesinin olumsuz etkilenmemesi için, üretiminden başlayarak, tüketiciye ulaşıncaya kadar; her aşamada ürün için gerekli uygun sıcaklıklar sağlanmalı, ürünler direkt güneş ışığından uzak tutulmalı ve ürünün soğuk zinciri korunmalıdır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Tazelik:

Ürünler, üretimden sonra en kısa sürelerde tüketiciye ulaştırıldığında; üretildiği andaki ürüne özgü tat, koku, görünüş, albeni ve yapı özellikleri korunmuş olacaktır. Bu özelliklerin korunması ile ürün tüketildiğinde, ürün kırırlığı, ağızda bıraktığı tat ve ağızda dağılma vb tazelik göstergeleri, tüketici algısında ön plana çıkacak ve tüketici beğenisi olumlu şekilde etkilenecektir.

Ürünün tazeliğini raf ömrü boyunca korumak amacıyla, ürün reçetelerinin geliştirilmesi, ambalaj özelliklerinin sağlanması ve üretim koşullarının tasarlanması faaliyetlerinin yanı sıra; üretimden itibaren ürünlerin en kısa sürede tüketiciye ulaştırılması hedefimizdir.

Ürünün en taze şekilde tüketimini sağlamak için, ürünler en kısa sürede tüketiciye ulaştırılmalı, ürün için gerekli uygun sıcaklık koşulları sağlanmalı, ürünün hava ile temasına neden olan ambalaj hasarı engellenmeli ve ambalajın sağlamlığı kontrol edilmelidir.

Temizlik:

Ürünlerimizin temiz ve her türlü bulaşmadan uzak olması çok önemlidir. Ambalajlarımızın üzerinde oluşacak toz, gıda bulaşması ve benzer kirlilikler, ürünlerimizin güvenle tüketilmesinin önünde de bir engel olacak; gıdalarımızın güvenliğinin yanı sıra temiz olmayan ürünler, raftaki albenisini de yitirmiş olacaktır.

Bu sebeplerle ürünlerin tüketicilere temiz bir şekilde ulaştırılması için; ürün paketlerine her türlü toz, kir, koku ve zararlı bulaşması engellenmelidir. Depolarda, ürünün bekletildiği alanlarda, teslimat araçlarında ve raf/reyon gibi ürünün bulunduğu tüm noktalarda uygun temizlik koşulları sağlanmalıdır. Uygun temizlik koşullarının sağlanamaması, ürünlerin dış ambalajlarının kirlenmesine ve dolayısıyla satış anında tüketicilerin bu ürünleri tercih etmemesine neden olur.

Ürünün bulunduğu ortamların temiz olması ve temizlik koşullarının sağlandığının periyodik olarak kontrol edilmesi, ürünün temiz şekilde tüketiciye sunulması için önemlidir.



Sağlamlık:

Rafta tüketici beğenisini kazanmak ve tüketicimizi hayal kırıklığına uğratmamak için, ürünlerimizin kırılmadan, hasarlanmadan, ambalajıyla ve içiyle sağlam olarak tüketicilerimizin karşısına çıkması gerekmektedir.

Ürünlerin sağlamlığı; bütünlüğünün ve görsel özelliklerinin bozulmamasıdır. Tüketici beğenisi için, ürün ambalajının hasarsız olması ve ambalajda yırtılma, delinme olmaması; ürünlerde fiziksel hasar bulunmaması, kırılma, akma ve dağılma olmaması gerekmektedir.

Ürünün yolculuğu boyunca sevkiyat, taşıma, teslimat, istifleme ve teşhir süreçlerinde gereken önlemler alınmalı ve ürünün zarar görmemesi sağlanmalıdır.

Ürünün depodan satış noktasına kadar olan yolculuğu ele alınarak, uygulanması gereken standartlar ve prensipler, ürünlerin tüketiciler tarafından beğenilmesini etkileyen Sıcaklık, Tazelik, Temizlik ve Sağlamlık başlıklarında detaylandırılmıştır.

4.6. ÜRÜNLERİN TESLİMATI

a. Ürünlerin Teslimat için Hazırlanması

Depodaki ürünlerin satış noktasına sevkiyata / teslimata hazırlığı aşamasında dikkat edilecek hususlar aşağıda yer almaktadır;

Sıcaklık

1. Ürünler uygun sıcaklıkta (Bkz. Ürünlerin Depolanması Örnek Sıcaklık Tablosu) depolanmalı, hazırlanmalı ve sevkiyat / teslimat için bekletilmelidir.
2. Ürünlerin sevkiyata hazırlandığı alan uygun değil ise, ürünler hiç bekletilmeden sevkiyat aracına yüklenmelidir. Örneğin; çikolata ya da çikolata kaplamalı ürünlerin serin koşullarda depolanması gerektiği için, ürün hazırlama alanı 22° C'nin üzerinde ise bu ürünler hiç bekletilmeden araca yüklenmelidir.

Tazelik

1. Ürünler, FEFO (First Expiry First Out: Raf ömrü ilk dolan ilk sevk edilir) kuralına uygun olarak stoklanmalı ve sevk edilmelidir. Bu kapsamda, son tüketim tarihi yakın olan ürünler, sevkiyat için hazırlanmalıdır. Ürünler arasında birkaç günlük farklar olsa dahi, her zaman tarihi en eski olan ürün sevk edilmelidir.
2. Ürün kategori sorumluları tarafından; ürün grubuna göre depodan çıkış yapılacak yaşlar (raf ömrü süresindeki zaman dilimi) belirlenmelidir. Belirlenmiş yaşı geçen ürünler, hazırlama aşamasında iadeye ayrılmalıdır.
3. Belirlenen sürelerin üstünde sahaya ürün gönderimi yapıldığında satış firmasının vukuat sistemi üzerinden işlem yapılmalıdır. Bu durum bilgisi ilgililere iletilmelidir.



Temizlik

1. Ürünler, kalite ve gıda güvenliği standartlarına uygun alanlarda sevkiyata hazırlanmalı; bu alanlarda kirlenmeye veya bulaşmaya neden olacak koku, kirlilik veya zararlı kalıntısı gibi olumsuz koşullar bulunmamalıdır.
2. Ürünlerde kirlenme veya bulaşma olmaması için, birim ambalajlı ürünler, direkt yere konulmamalıdır.
3. Bulaşma riski yaratan gıda dışı kokulu ürünler ile gıda ürünleri bir arada bulundurulmalıdır.

Sağlamlık

1. Sadece sağlam olan ürünler, yüklemeye hazırlanmalıdır. Ambalajı hasarlanmış, kırılmış, patlamış, soğuk zinciri bozulmuş ve tüketici beğenisini kaybetmiş hasarlı ürünler, depoda ayrılmalı ve ürünlerde satış şirketi tarafından yayınlanan hasarlı ürün sürecine göre, işlemleri uygulanmalıdır.
2. Sevkiyata hazırlık sırasında ürünün hasar görmesini engelleyecek önlemler alınmalı, ilgili depo personeli bu konuda bilgilendirilmiş olmalıdır.
Ürünlerin fiziksel zarar görmemesi ve özelliklerini kaybetmemesi amacıyla, kategori bazında ürün yükleme standartları belirlenmelidir. Standartlar tanımlanırken, ürün koli ağırlıkları ve ürün hassasiyetleri (kırılma, çatlama, patlama vb.) göz önünde bulundurulmalıdır. Standartlarda en altta bulunabilecekler ile en üstte bulunması zorunlu olanlar belirtilmelidir. Sevkiyat aşamasında ürünler, belirlenen yükleme standartlarına uygun şekilde dizilmelidir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

b. Teslimat Araçlarının Özellikleri, Temizliği ve Kontrolü

Kalite standartlarımıza uygun olarak üretilmiş ürünlerin tüketicilerimize ulaştırılincaya kadar korunması için, sevkiyat araçlarının aşağıda belirtilen özellikleri sağlaması gerekmektedir. Belirtilen özellikler, dışarıdan kiralanan tüm araçlar dahil, şirket araçları ve sıcak – soğuk satış yapan tüm araçlar için uygulanmalıdır. Gerektiğinde, kategorilere özgü araç ve sevkiyat standartları; işbirimi tarafından yayınlanmalı ve standartların uygulanması sağlanmalıdır.

Sıcaklık

1. Teslimat araçlarında ürüne özgü saklama ve taşıma sıcaklık koşulları, araç içinde sağlanmalıdır. Bu koşulların sağlanabilmesi için; donuk ve 0- 4° C'de muhafaza edilmesi gereken ürünler için, frigofirik özelliği olan araçlar, çikolata, çikolata kaplamalı ürünler için ise, ısı yalıtımlı veya frigofirik özelliği olan soğutmalı araçlar kullanılmalıdır.
2. Soğuk zincirin bozulmaması için, soğutmalı araçlarda klima kontrolleri ve bakımları periyodik olarak yapılmalıdır.
3. Soğutmalı araçlarda soğutucu arızası olması durumunda arıza en kısa sürede giderilmeli ve araç arızası giderilene kadar araç kullanılmamalıdır.
4. Araçlarda sıcaklık değerlerinin kontrol edilebileceği araç içi termometre veya izleme cihazları bulunmalıdır.

Temizlik

1. Ürünlerin dış etkenlerden korunabilmesi için, kapalı ve uygun şekilde yalıtımı sağlanmış araçlar kullanılmalıdır.
2. Ürünlerimizin kirlenmesine ve herhangi bir bulaşmaya neden olmayacak şekilde araç içi, temiz tutulmalıdır. Araç içinde, koku, ıslaklık, zararlı aktivitesi, zararlı aktivitesine veya bulaşmaya (ürün döküntüsü/kalıntısı, toz, yağ, vb.) neden olabilecek maddeler olmamalıdır.
3. Araç temizliğinin ve temizliğe ait kontrollerin sağlanabilmesi için araç içi düzenli tutulmalı; teslimat harici yabancı maddeler araçta bulunmamalıdır.



4. Araç içinde bulaşmaya neden olan ürün döküntüleri her gün temizlenmelidir. Günlük temizliğin yanı sıra, en az ayda 1 defa olacak şekilde detaylı araç içi temizliği planlanmalıdır. Araç içi temizlik planları, depo temizlik planlarında da belirtilmelidir. Bu planlarda araç içi ve dışının hangi sıklıklarda, kim tarafından ve nasıl temizleneceği bilgisi tanımlanmalıdır.
5. Yapılan temizliklere ait kayıtlar tutulmalıdır. Temizlik kayıtlarında; tarih, temizleyen kişi, temizlenen alan bilgisi ve sorumlu imzası olacak şekilde tutulmalıdır.
6. İadeler ve hasarlı ürünler, araçta bekletilmemelidir.

Sağlamlık

1. Araç içerisinde ürünlerin düşme ve dağılmalarının engellenmesi için gereken önlemler alınmalı, gerekli ekipmanlar araçta bulundurulmalıdır. Örneğin; gergi, kancalı ray vb.
2. Ürünlerin araç içinde dizilimi ile ilgili standartlar bulunmalı, araçların içi bu doğrultuda düzenlenmelidir.

Ürünlerin uygun kalitede satış noktasına ulaştırılması için, sadece yukardaki özellikleri sağlayan araçlarla teslimat ve sevkiyat yapılmalıdır.

Her depoda aşağıdaki sorumlular belirlenmeli, depo ve sevkiyat çalışanlarının bu konularda bilgilendirilmesi sağlanmalıdır:

- Araçların teknik özelliklerini kim sağlamalı?
- Araç içi temizlikleri kim yapmalı?
- Araç uygunluğunu kim kontrol etmeli
- Bir sorun olduğunda kime bilgi verilmeli?

Araçlarda her sevkiyat öncesinde araç uygunluğu kontrol edilmeli ve kontrollerde aşağıdaki konu başlıklarına yer verilmelidir :



- Araç içi temiz, kokusuz, zararlı aktivitesi yok
- Sıcaklık uygun, klima arızası yok
- Gerekli malzemeler var
- Araç uygunluğunun kontrolü fener ile yapılmalıdır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

c. Ürünlerin Araca Yüklenmesi

Sevkiyata/ teslimata hazırlanmış olan ürünler kontrol edilerek, uygun bulunan araçlara, en kısa sürede yüklenmelidir. Yükleme sırasında, ürünlerin temiz, sağlam ve uygun sıcaklıkta olması sağlanmalıdır. Bekleme süresi veya hazırlık işlemleri nedeniyle, bu özellikleri zarar gören ürünler teslimata dahil edilmemelidir.

Sıcaklık

1. Sıcaklığa karşı hassas olan ürünler, uzun süre uygunsuz ortamlarda bekletilirse; gerekli sıcaklık koşulunun sağlanmaması nedeniyle; ürünlerin içeriği bozulur ve tüketici beğenisini kaybeder. Bu nedenle, soğuk zincir gerektiren ve sıcak ortamdan etkilenen ürünlerde, ürün sıcaklıkları araca yüklenmeden önce ölçülmelidir. Sıcaklığı uygun olmayan ürünler, araca yüklenmemelidir.
2. Yükleme sırasında araç içi sıcaklığı, yüklenecek ürünlerin özelliğine uygun, belirlenen sıcaklık aralığına getirilerek hazırlanmış olmalıdır.
3. Sıcaklığa karşı hassas olan ürünleri araca yüklerken; ürünlerin sığağa maruz bırakılmaması için gereken önlemler alınmalıdır (ürünlerin bekletilmemesi, körük kullanımı vb.)
4. Saklama koşulları için farklı sıcaklık gereksinimi olan ürünlerde, araç içinde sıcaklığı uygun olacak şekilde bölünmüş ortamlar olmalıdır. Mevcut ürünler, diğer ürünler ile aynı ortama yüklenerek sevkiyat gerçekleştirilmemelidir. Örneğin; donuk ürünler ile 0-4 °C de saklanması gereken ürünler, aynı araçta sıcaklığı uygun farklı bölmelerde taşınabilirken, tek sıcaklıkta ve aynı ortamda taşınmamalıdır.
5. Soğutmalı araçlarda ürün kolilerinin istifleri koliler arasında hava akışını sağlayacak şekilde yapılmalıdır.
6. Soğutmalı araçlardaki ürünler, klimanın önüne hava sirkülasyonunu engelleyecek şekilde istiflenmemelidir.
7. Mevcut mevsim koşulları ve aracın kasa içi karlanma durumuna göre, donuk araçlarda defrost yapılması, ürünün sevkiyat koşullarını iyileştirecektir. Bu nedenle, haftalık olarak araç içindeki karlanma durumu kontrol edilmeli, gerekli ise defrost yapılmalıdır.



Tazelik

1. Sevkiyat / teslimat için FEFO kuralına göre hazırlanmış olan en eski tarihli ürünler, araca yüklenir.
2. Distribütör depolardan, araçlara bir günde dağıtımı gerçekleştirilecek miktarda ürün yüklenmelidir. Daha fazla miktarda ürün yüklenersek, ürünlerin araçta uzun süre kalması engellenmelidir.
3. Araç içinde ürün stoğu bulunması halinde, yüklemelerde en eski ürünün ilk teslim edilebilmesi için gereken düzenleme yapılmalı, eski ürünlerin en alta kalması engellenmelidir. Bu durum her teslimat yüklemesinde uygulanmalı ve kontrol edilmelidir.

Temizlik

1. Ürünler araca yüklenirken, özellikle kolisi veya kutusu bulunmayan birincil ambalajlı ürünler, zemine direkt konulmamalı; araç rafına veya uygun olan koli ya da kasa içerisine yerleştirilmelidir.
2. Sevkiyat sırasında üründe bulaşmaya/bozulmaya neden olabilecek ve özellikle koku bulaştırma riski bulunan farklı gıdalar, temizlik, boya malzemeleri vb. ürünler ile bir arada taşınmamalıdır.
3. Araç içerisinde ürünlere ulaşımı kolaylaştıracak şekilde hareket boşlukları bırakılarak, ürünler dizilmelidir, hareket alanı kısıtlanmasından dolayı koli üzerine basılmamalıdır.
4. Soğutmalı araçlarda klima suyunun kolilere bulaşması ihtimalinden dolayı, ürünler klimanın altına gelmeyecek şekilde yerleştirilmelidir.

Sağlamlık

1. Araç içi istiflemesi, ürünlerin, koli ağırlıkları ve hassasiyetleri (kırılganlık, dağılma, patlama, ezilme vb.) de göz önünde bulundurularak, belirlenmiş olan yükleme standardına uygun şekilde yapılmalıdır.
2. Kolilerin sevkiyat sırasında dağılıp dökülmemesi için, ürünler yüklenirken; gergi, kancalı ray, streçleme gibi yöntemlerle önlemler alınmış olmalıdır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

d. Ürünlerin Teslimatı

Ürünlerin teslimat sürecinde araçta bulunduğu ve satış noktasına teslim edildiği aşamalarda, aşağıdaki standartlar uygulanmalıdır;

Sıcaklık

1. Ürün araç içerisinde bulunduğu sürece, aracın sıcaklığı her zaman belirlenen sıcaklık aralıklarında olmalıdır. Bu kural, noktaya teslimat aşamasını kapsamakla beraber; araçta ürünler ve sağlam iadeler bulunduğu sürece de uygulanmaya devam etmelidir. Gün boyunca uygun sıcaklığın sağlanabilmesine yönelik gereken tedbirler alınarak, uygulanmalıdır.
2. Araç içi stok bulundurulmuş durumlarda, araç stok taşıdığı sürece, gerekli sıcaklık koşulu sürekli sağlanmalıdır. Sıcaklık koşulu mesai saati dışında sağlanamıyorsa, araçta ürün bırakılmamalıdır.
3. Serin ve daha soğuk ortamlarda taşıma gerektiren ürünlerin taşındığı araçlar, soğuk zincirin sağlanamadığı durumlarda (arıza vb.) sevkiyat ve teslimata devam etmemelidir. Ürünler depoya geri bırakılarak, kontrol edilmek üzere; blokeye alınmalıdır. Mevcut durumla ilgili bildirim açılmalı; fabrika kalite sağlama birimine bilgi verilmeli ve ürünler kalite sağlama biriminin yönlendirmesiyle kontrol edilerek, problemli ve uygun ürünler şeklinde ayrıştırılmalıdır.
4. Mal kabul alanındaki ortam ve hava koşullarından (sıcak, soğuk, güneş, yağmur vb.) kaynaklanabilecek olumsuzluklar, dikkate alınarak; ürünler zarar görmeden teslimat yapılmalıdır.
5. Teslimat noktasında ürünler sıcaklık koşulunun sağlanabildiği yerlere bırakılmalıdır; soğuk zincir gerektiren ürünlerin dolap dışına bırakılması engellenmelidir.
6. Teslimat sırasında sıcaklık koşulunun sağlanamadığı tespit edilen satış noktaları ile ilgili Müşteri İletişim Merkezine(MİM) bildiriminde bulunulmalıdır.

Temizlik

1. Araçta veya teslimat noktasında, birim ambalajlı ürünler yere konulmamalıdır (paket, kova, şişe vb.).
2. Ürünler birim paket olarak ayrı ayrı hazırlanarak, teslim edilecek ise; teslimat hazırlığında araç içerisinde ürünlerin zemine temas



etmemesine, koli açılırken birim ambalajın zarar görmemesine dikkat edilmelidir. Koli açıldıktan sonra, kalan ürünler; orijinal kolisinde tutularak, sevkiyat süresince ürünlerin dökülmesini ve dağılmasını engelleyecek şekilde tedbirler alınmalıdır.

3. Ürünler, teslimatta satış noktasının depolama alanına yerleştirilecek ise; depolama alanının temizlik uygunluğu kontrol edilmeli ve ürünlerin saklama koşullarına uygun olacak şekilde ürünlerin depolama alanına yerleşimi sağlanmalıdır. Depo alanının yetersiz olması veya uygun saklama koşullarında olmaması durumunda raf harici stoğa neden olacak şekilde ürün bırakılmamalıdır.
4. Ürünler, direkt rafa dizilecek ise; birim ambalajlı ürünlerin direkt zemine temas etmeden raf / reyna yerleşimi sağlanmalıdır.
5. Ürünlerin teslim edileceği depoda veya rafta kirlilik mevcut ise ve ürünlere toz, gıda döküntüsü vb bulaştırma riski varsa, gereken önlemler alınmalı, satış noktasının engellemediği her durumda temizlik yapıldıktan sonra, ürünler rafa bırakılmalıdır. Bu amaçla, teslimatta temizlik için gerekli malzemeler (bez vb) bulundurulmalıdır.

Sağlamlık

1. Ürünler, satış noktasına ambalajları hasarlanmayacak, kırılma, erime, dağılma, akma, bulaşma olmayacak şekilde, ürün özelliklerini kaybetmeden teslim edilmelidir.
2. Araç içinde ürünlerin düşme, dağılma veya yanlış istiflenerek, zarar görmesini engelleyecek önlemler alınmalıdır.
3. Ürünlerin araçtan teslimat noktasına taşınması esnasında zarar görmemesi için gereken özen gösterilmeli; ürünlerin yere veya rafa atılması, yanlış istiflenmesi, kutu/kolisiz ürünün elleçlenmesi engellenmelidir. Bu amaçla teslimat sırasında sepet, araba, koli vb. uygun araçlar bulundurulmalıdır.
4. Ürünün teslimatını takiben, ürün kontrollerinin yapılarak rafa / reyna dizilimi, en kısa sürede gerçekleştirilmeli, bu amaçla görevlendirilen ayrı sorumlu Market Aktivite Elemanı (MAE) olması halinde, satış noktasına uğrama zamanları, paralel şekilde ayarlanmalıdır.
5. Ürünler rafa ezilme, sıkışma ve benzer şekilde zarar görme riski bulunmayacak şekilde yerleştirilmelidir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Sevkiyat ve teslimat sürecinde ürün kalitesiyle ilgili tespit edilen tüm uygunsuzlukların ve müşteriden alınan bildirimlerin sistematik bir şekilde takibinin yapılabilmesi için, Müşteri İletişim Merkezi'ne(MİM) bildirilmesi sağlanmalıdır.

e. Sevkiyat Aracı Gün Sonu İşlemleri

Gün sonunda teslimat / sevkiyat araçlarında kalan ürünler ve aracın durumu ile ilgili aşağıdaki kontroller yapılmalıdır:

Ürün ile ilgili Kontroller:

1. Teslimattan / dağıtımdan sonra araç içerisinde kalan ürünler, depoya teslim edilmelidir. Bozulma, kırılma, erime, akma gibi problem görülen ürünler, hasarlı ürün olarak ayrılmalıdır.
2. Araç içerisinde ürün bırakılması gereken durumlarda, araç içinde ürün özelliğini bozmayacak koşullar sağlanmaya devam etmelidir. Örneğin, gece boyunca serin tutulabilen(18-22 C' de) bir araçta çikolata veya kaplamalı ürün bırakılabilir.
3. İçinde ürün bırakılan araçlarda (stoklu çalışan araçlarda) ürünlerin SKT kontrolleri, her yükleme öncesinde yapılarak; ürün rotasyonu sağlanmalıdır. Ürün rotasyonunda SKT' si yakın olan ürünlerin teslimatı önce yapılacak şekilde araç içinde ürün aktarımı yapılmalıdır.
4. İçinde ürün bırakılan araçlarda, ürünlerin araçta kalma süresi 1 aydan uzun olmamalıdır. Bu süre içerisinde satılmayan ürünler, depoya teslim edilmelidir. Ayrıca, her depo birimi, araçlarında uzun süre taşınan ürünlerin listesini oluşturmalı ve takip etmelidir.
5. Stoklu çalışan araçlarda, araç içindeki ürünler örnekleme yöntemiyle düzenli olarak, sıcaklık, tazelik, FEFO, sağlamlık ve temizlik açısından kontrol edilmelidir.
6. Araç içerisinde varsa; iade, hasarlı ve SKT problemlili ürünler, araç depoya döndüğünde; gün sonunda ya da ertesi gün teslim edilmelidir.



Araç ile İlgili Kontroller:

1. Soğuk ve donuk ürünler taşıyacak araçlar, soğuk zincirin devamlılığı için; bir sonraki sevkiyata hazır veya hazırlanmak üzere depoya bırakıldığında, araç soğutma sistemi kontrol edilmeli ve çalışır durumda olması sağlanmalıdır (Örneğin soğuk zincirin fişe takılarak sağlandığı araçlarda).
2. Aracın temizliği gözden geçirilmeli ve günlük temizlikler yapılmalıdır.

Depolama koşullarından başlayarak sevkiyata hazırlık, araca yükleme ve sevkiyat & teslimat aşamalarında, ürünlerimizin tazeliği, lezzeti, ağızda bıraktığı tat gibi tüketiciler tarafından beğenilen özelliklerinin korunması önemlidir. Bu nedenle, araca yüklenen ürünlerde sağlamlık ve sıcaklık koşullarının uygunluğunun sağlanması ve bulaşmanın engellenmesi önemlidir. İstiflemenin yanlış yapılması, kolilerin zemine atılması, kolilerin üzerine basılması, birincil ambalajın direkt zemine temas etmesi, elleçleme ve taşımanın kırılğan ürünlerde uygun yapılmaması ve uygun sıcaklığın korunmaması vb. faaliyetlerin, ürün kalitesini direkt etkileyeceği düşünülerek hareket edilmelidir.

4.7. SATIŞ NOKTASI UYGULAMALARI

Tüketici beğenisine uygun olarak üretilmiş ürünlerin, kalitesinin bozulmadan tüketicilerimize ulaştırılmasında, satış noktası içerisindeki mal kabulden reyona kadar geçen tüm aşamalar, büyük önem taşımaktadır. Ürün kalitesini, ürünün teşhirine kadar geçen süreçte yapılan faaliyetlerin direkt etkileyeceği düşünülerek; ürünler taşınmalı, depoya, rafa/teşhire yerleştirilmeli, periyodik ürün ve alan kontrolleri yapılmalıdır.

Bu süreçlerde ürün kalitesiyle ilgili tespit edilen uygunsuzlukların ve müşteri / tüketiciden alınan bildirimlerin sistematik bir şekilde takibinin yapılabilmesi için Müşteri İletişim Merkezine (MİM) bildirilmesi sağlanmalıdır.

a. Ürünlerin Satış Noktasında Depolanması

Sevkiyattan gelen, raf diziliminden artan ya da teşhir alanlarından kaldırılan ürünler, satış noktasında depolama alanı var ise bu alana alınır. Depolama alanı olmayan ve satış alanı içerisinde stoklanan ürünler, uygun saklama koşullarında tutulur.

Sıcaklık

1. Ürün kategorilerine özgü belirlenmiş saklama sıcaklıklarına ait bilgiler satış noktalarında görev alan personel ulaşılabilir olmalıdır. Bu bilgiler, eğitimler, broşürler, toplantılar ve aylık kataloglar vasıtasıyla aktarılabilir. (Bkz. Ürünlerin Depolanması Örnek Sıcaklık Tablosu.) Ürünler, sıcaklık tablosunda belirtilen sıcaklıklara uygun olan depolama alanlarında saklanmalıdır.
2. Müşteriler, ürünlerin sıcaklık gereksinimleri ile ilgili broşürler ya da personel aracılığıyla bilgilendirilmelidir.
3. Ürünler, depolama alanlarında direkt güneş ışığına maruz kalmamalıdır.
4. Soğukta depolanan ürünler, soğuk depo içerisinde klimanın önüne hava sirkülasyonunu engelleyecek şekilde istiflenmemelidir.



Tazelik

1. Satış noktası deposunda düzenli şekilde skt kontrolü yapılarak; SKT'si daha yakın olan ürünlerin rafa çıkartılması ile raf ömürlerinin etkin olarak yönetilmesi sağlanmalıdır.
2. Ürün tazelikliğini sağlayacak şekilde stok yönetimi yapılmalıdır. SKT kontrollerine dayanarak, depodaki ürünler kontrol edilmeli, gerekli rotasyon yapılmalıdır.

Temizlik

1. Ürünlerin depolandığı alanlar temiz olmalıdır.
2. Ürünler, bulaşma etkeni maddeler (toz, kir, ürün kalıntısı, zararlı aktivitesi vb.) ile bir arada bulunmamalı ve deterjan, kimyasal madde, kedi-köpek maması gibi istenmeyen kokuya maruz kalmamalıdır.
3. Depo alanlarında zararlı aktivitesine yönelik bir tespit bulunduğunda, ilgili satış yöneticisi bilgilendirilmeli, ürünlerimize bulaşmanın engellenmesi için önlem alınmalıdır.
4. Ürünler, nemli ve küflü ortamlarda tutulmamalıdır.
5. Soğukta depolanan ürünler, soğuk depo içerisinde, klima suyunun kolilere bulaşması ihtimalinden dolayı, klimanın altına gelmeyecek şekilde yerleştirilmelidir.

Sağlamlık

1. Ürünler, istifleme standartlarına uygun şekilde ve kolisi ile birlikte dizilmelidir. Ürünler kolisinden çıkarılmış şekilde ise; birim ambalajlı ürünler, zarar görmeyecek şekilde uygun önlemler alınarak, depolama alanında tutulmalıdır.
2. Ürünler yer ve duvarla temas etmeyecek şekilde istiflenmelidir.
3. Paletli depolamalarda paletlerin sağlam ve gıda depolamaya uygun olup olmadığı kontrol edilmelidir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

b. Ürünlerin Mağaza/Satış Noktası İçinde Taşınması

Ürünlerin, raf /reyona taşınması esnasında tat, koku gibi duyuşal özelliklerinin yanı sıra ezilme, kırılma, patlama, bulaşma, ambalaj hasarsızlığı gibi özelliklerini de kaybetmeyecek şekilde taşınması önemlidir.

Temizlik

- Taşıma esnasında koku içeren ürünler (deterjan, köpek maması gibi) ile gıda ürünleri yan yana taşınmamalıdır.

Sağlamlık

1. Mal kabul veya satış noktası deposundan rafa/reyona ürünler taşınırken; ürüne zarar vermeyecek şekilde uygun araçlarla taşınmalıdır. Ürünlerin yığılarak ezilmesi ve zarar görmesini engellemek için, paletle taşınmalı ya da satış noktasından faydalanabilecek araçlar tercih edilmelidir.
2. Taşıma esnasında uygun araçlar kullanılamayacak durumlarda; kucakta ürün taşınması yapılıyor ise ürünlerin ağırlıkları dikkate alınarak ve ürünlerin fiziksel dayanıklılığı düşünülerek ürünler üst üste konulmalıdır. Ürünleri kucaktan indirirken, ürünler kırılmayı engelleyecek uygun şekilde yere bırakılmalıdır.
3. Satış alanından toplanan satılabilir ürünler (teşhirden kaldırılan vb.) ürün hasarlanmayacak şekilde depoya taşınmalı ve depolanmalıdır.

c. Raf Seçim

Ürünlerin tüketiciye ulaşmasında önemli bir yere sahip olan raf / reyon seçiminde ürün kalitesini bozmayacak özellikler göz önünde bulundurulmalıdır. Raf seçimi esnasında ürün kalitesini olumsuz etkileyecek durumlar, söz konusu olduğunda ilgili yöneticiye bilgi verilmelidir.



Sıcaklık

1. Raf ve reyonlar direkt güneş ışığı almamalıdır.
2. Soğuk zincir gerektiren ürünlerimiz dolap harici raflarda bulundurulmamalıdır.
3. Soğutmalı dolaplar, soğuk hava kalitesini olumsuz etkilememesi için, havalandırma altına konulmamalıdır.

Temizlik

- Raf ve reyonlar, ürün açısından bulaşmaya ve kokuya maruz kalmayacak şekilde belirlenmelidir. Rafın yakınında koku içeren veya kimyasal / kozmetik ürünlerin olmamasına dikkat edilmelidir. Örneğin; deterjan reyonuna yakın alanlarda gıda reyonu seçilmemelidir.

Sağlamlık

1. Raf aralıkları, ürünlerin fiziksel hasar görmesini engelleyecek ölçüde olmalıdır. İki raf arasındaki boşluk, ürün boyutuna ve rafın alabileceği maksimum ürün kapasitesine göre, ayarlanmalı veya seçilmelidir.
2. Reyondan kayarak yere düşme ihtimali olan ürünlerde ön veya yan seperatör kullanılmalıdır.

d. Raf ve Teşhir Alanı Yönetimi

Plasiyer / sevkiyat elemanı veya Market Aktivite Elemanı (MAE) ürünleri, raflara istenen özellikler ve kurallar çerçevesinde (Planogram vs.), ürün ön yüzü ya da markası görünür şekilde yerleştirilmelidir. Ürün yerleşimi yapılırken aşağıdaki kriterler dikkate alınmalıdır.

Sıcaklık

1. Ürünler, özelliklerine uygun sıcaklıkları sağlayacak alanlara dizilmelidir. Özellikle yaz sezonunda sıcaklığa karşı hassas olan çikolata ve çikolata kaplamalı ürünlerin erime ve şeklinin bozulması ihtimaline karşı, reyona aşırı miktarda ürün dizilmelidir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

2. Teşhir alanları, direkt güneş ışığı almamalıdır.
3. Soğuk teşhir edilmesi gereken ürünler, soğuk zincir kırılmadan raf /teşhir alanına alınmalı ve raf / teşhir alanında da soğuk zincirin devamlılığı sağlanmalıdır.
4. Soğuk dolapta muhafaza edilmesi gereken ürünlerin; dolap sıcaklığı, ürün sıcaklığı ve dolabın kapatılmadan çalışıp çalışmadığı kontrol edilmelidir.
5. Dolap içerisine ürün yerleştirirken, dolap içerisinde bulunan maksimum seviyeyi belirten kırmızı çizgi aşılmadan ürün yerleşimi sağlanmalıdır.
6. Markamıza ait soğuk dolapların bakımı, periyodik aralıklarla yapılmalıdır.
7. Soğuk dolapların arızalanması durumunda ürünler, acil olarak uygun sıcaklıkta çalıştığından emin olunan bir başka dolaba alınmalı. Yedek dolap mevcut değil ise, sevkiyat aracına bilgi verilerek, ürünlerin hızlıca araca yüklenmesi sağlanmalıdır.

Tazelik

Sevkiyattan tüketiciye ulaşıncaya kadar geçen süre içerisinde ürünlere ait raf ömrü kontrolleri yapılmalıdır. Tüketicilere taze ürünlerin ulaştırılması için, ürün SKT takipleri ve ürün diziliminde rotasyon yapılması önem taşımaktadır.

1. Ürünlerin satış noktalarındaki tüm alanlarda (raf, reyon, teşhir, depo) yerleşimleri son kullanma tarihleri dikkate alınarak yapılmalıdır (SKT'si yakın olanlar önde; SKT tarihi uzun olanlar arkada olacak şekilde rotasyon yapılmalıdır).
2. Hediye veya bantlama yapılan ürünlerde, ürün SKT ve marka görünürlüğü kapatılmayacak şekilde bantlanmalıdır ve satışıdaki hediye ürünlerde, ürünün raf ömrü süresinin 4/5'inin geçmemiş olmasına dikkat edilmelidir.
3. Hediye ürünler seçilirken, saklama koşulları birbirine uygun olanlar seçilmelidir.



4. Ürün çeşitlerine göre belirlenecek periyodik aralıklarda ürünlerin raf ömrü kontrolleri yapılmalıdır. Yapılan kontroller raporlanmalı (hangi tarihte, hangi ürün grubu kontrolleri yapıldı), uygunsuzluklar için önlem alınmalıdır. Tüm satış noktaları için kontrol ve raporlama süreci, satış şirketi tarafından tanımlanmalı ve yayınlanmalıdır. Sahada yapılan kontroller, raporlamalar aracılığıyla takip edilebilir olmalıdır.
5. Ürün kategorilerine göre, ürünlerin raftan kaldırma süreleri belirlenmiş olmalı ve bu süreler tüm ürünler için takip edilmelidir.
6. Satış noktasından ürün siparişi alınırken, öncelikle satış hızı baz alınmalı ve ürünün yaşlanmasının önüne geçilecek şekilde sevkiyat/teslimat gerçekleştirilmelidir.
7. MAE veya plasiyer/ satış temsilcileri satış noktalarından sipariş almadan önce, noktaların depo kontrollerini yapmalı ve stok miktarlarına göre siparişler verilmelidir.

Temizlik

1. Raf, reyon ve teşhir alanlarının temizliği kontrol edilerek, ürün yerleşimi yapılmalı, gerektiğinde, reyon ve ürünler, temizlenerek yerleştirilmelidir.
2. Satış noktalarında ürün alanlarının temizliği, günlük kontrollerle takip edilerek; sürekliliği sağlanmalıdır.
3. Soğuk dolapların temizliği, belirlenmiş periyodik sıklıklarda yapılmalı, gerektiğinde dolap içi karlanma/ buzlanma temizlikleri de yapılmalıdır.
4. Teşhir edilen ürünler, bulaşmaya ve kokuya maruz kalmayacak, temiz alanlarda olmalıdır. Teşhir edilen ürünlerin direkt zeminle temas etmemesi sağlanmalıdır.
5. Teşhir edilen ürünlerin koli veya stant altları ıslanmaya ve darbelenmeye karşı korunacak şekilde yükseltilmelidir ya da stant özellikleri buna uygun olmalıdır.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

Sağlamlık

1. Satış noktasında (Raf, sepet, kasa önü vs.) ürün yerleştirirken ürünlerin fiziksel hasar görmemesi sağlanmalıdır.
2. Ürünler raflardan düşmeyecek şekilde konumlandırılmalıdır.
3. Ürünler, ambalaj hasarsızlığı, kırılma, erime, dağılma, akma, bulaşma gibi durumlar kontrol edilerek yerleştirilmelidir.
4. Ambalaj hasarlı ürünler, bantlama yapılarak reyona yerleştirilmemelidir.
5. Dökme teşhirlerde ürünlerin (ezilme, kırılma, bozulma) hasarlanmadan teşhire yerleştirilmesi sağlanmalıdır. Gerekli durumlarda ürünler arasında seperatör kullanılmalıdır.
6. Palet-sepet teşhirler, ürünün koli üzerinde belirtilen yükseklik veya birim paket özellikleri dikkate alınarak istiflenmelidir.
7. Ambalajı veya iç ürünü zarar gören (yırtık, delik) , kırılan, eriyen, dağılan, akan ve bulaşma ihtimali olan ürünler, satış alanlarından kaldırılarak; tanımlı iade alanlarına alınmalı ya da sevkiyat araçlarına teslim edilmelidir.

e. Kontrol

Raftaki ürün kalitesi için; sıcaklık, tazelik, skt, bulaşma, temizlik, sağlamlık, ambalaj hasarsızlığı, planogram gibi özellikleri içerecek şekilde ortak standartların uygulamaları kontrol edilmelidir. Her satış şirketi satış noktalarındaki ürünlerin kalitesinin geliştirilmesinden, takibinden sorumludur.

Satışta kalite standartlarının uygulama ve takibine yönelik, gerekli oranizasyonel ve sistemsel tanımlamalar, satış şirketleri tarafından yapılmalıdır.

Ürünlerin depolama sürecinden tüketiciye ulaştırılıncaya kadar, ürün özelliklerini etkileyen parametreler ve dikkat edilecek hususlar, aşağıdaki özet tabloda yer almaktadır:



Ürün Kalitesinin Korunması İçin Alınması Gereken Önlemler Tablosu

Ürün Kalitesini Etkileyen Özellikler	Depolama Alanı ve Ürün Hazırlığı	Sevkiyat/Teslimat Araçları	Satış Noktası
1. SICAKLIK	• Ürünler kendilerine özgü uygun sıcaklıklarda depolanmalı, hazırlanmalı, sevkiyat / teslimat için bekletilmelidir.	• Ürüne özgü saklama ve taşıma sıcaklık koşulları araç içinde de sağlanmalıdır. • Soğuk zincir gerektiren ürünler için soğuk zincirin tüm sevkiyat ve teslimat süresince kesintisiz devamlılığı sağlanmalıdır.	• Ürünlerin saklama sıcaklık bilgileri, hem müşteriler tarafından hem de satış noktasında çalışan satış ekipleri tarafından bilinmesi sağlanmalıdır. • Ürünler kendisine özgü uygun sıcaklıklarda satışa sunulmalıdır.
2. TAZELİK	• Ürünler FEFO kuralına uygun stoklanmalı ve sevk edilmelidir. • Ürün depo çıkış zamanına uygun sürelerde depodan sevkiyata hazırlanmalıdır.	• Araç içerisinde ürünlerin son kullanma tarihine göre rotasyonu yapılmalıdır. Araç içindeki ürünlerde de FEFO uygulanmalıdır. • Araç içerisinde hiçbir ürün 1 aydan fazla süre ile kalmamalıdır. 1 aydan uzun süre araçta kalan ürünler, depoya satılmayan ürün olarak iade edilmelidir.	• Ürünlerin satış noktasındaki tüm alanlarda(raf, reyon, teşhir,depo) yerleşimleri SKT dikkate alınarak yapılmalıdır. • Belirli periyotlarda raf /reyondaki ürünlerin SKT kontrolü yapılarak, SKT'si yaklaşan ürünler raftan kaldırılmalıdır.
3. TEMİZLİK	• Ürünlerin depolandığı ve hazırlandığı alan kalite ve gıda güvenliği şartlarına uygun olmalı, koku, kirlilik, zararlı aktivitesi vb. bulaşma riskleri engellenmelidir.	• Araç içi temiz ve düzenli olmalı, yabancı madde, koku ve zararlı aktivitesi olmamalıdır. • Araç içinde her gün genel bir temizlik yapılmalı, iadeler ve hasarlı ürünler araçta bekletilmemelidir. • Araç içi, günlük temizliğin yanı sıra, maksimum ayda bir defa olacak şekilde detaylı temizlik planlanmalıdır.	• Rafın / reyonun ve teşhir alanının temizliği kontrol edilerek ürün yerleşimi yapılmalı; rafların temizliği takip edilmelidir. • Ürünlerin, bulaşma ve kokuya maruz kalmayacak alanlarda olması sağlanmalıdır.
4. SAĞLAMLIK	• Sadece sağlam ürünler yüklemeye hazırlanmalıdır. Ambalajı hasarlanmış, kırılmış, patlamış, soğuk zinciri bozulmuş, tüketici beğenisini kaybetmiş ürünleri, sevkiyata hazırlanmamalı ve depoda hasar görmüş ürünler olarak ayrı tutulmalıdır.	• Ürünlerin, koli ağırlıkları ve hassasiyetleri (kırılganlık, dağılma, patlama, ezilme vb.) de gözönünde bulundurularak, belirlenmiş olan yükleme standardına uygun şekilde araç içi istiflemesi yapılmalıdır. • Kolilerin sevkiyat sırasında dağılıp dökülmemesi için ürünler yüklenirken; gergi, kancalı ray, streçleme gibi yöntemlerle önlem alınmış olmalıdır.	• Satış noktasına ürünler yerleştirilirken, ürünlerin fiziksel hasar görmemesi sağlanmalıdır. • Ambalaj hasarlı ürünler, kırılma, erime, dağılma, bulaşma görülen ürünler satış alanına çıkmamalıdır.

4.8. SATIŞ NOKTASINDAKİ İADE ÜRÜNLER

Herhangi bir nedenle kalite standartlarımıza uygun olmadığı tespit edilen ürünlerin, satışa sunulmaması gerekir. Bu ürünler iade ürün olarak tanımlanarak, işlem görmelidir.

Bir ürünün raftan kaldırılması veya rafa konmaması için belirlenen uygunsuzluklar aşağıdakilerden biri olabilir:

1. **Raf ömrünün dolması**
2. Hasarlanma
(ör: kırık, ezik ürünler, birincil ambalajı zarar gören (yırtık, delik vs.) ürünler)
3. **Sıcaklık koşullarının sağlanamaması nedeniyle eriyen ürünler**
4. Ambalajında sızma, akma, kokma olması
5. **Fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik bulaşma**
6. Zararlı bulaşması
7. **Araçta ürünlerin satılamaması kaynaklı 1 aydan fazla beklemesi**
8. Soğuk zincirin bozulması kaynaklı iadeye ayrılması

Bu durumlarda ürünler, hangi noktada olursa olsun (raf/ reyon, satış noktası deposu, araç içi) ilgili noktadan alınarak; depoya iade edilir. Depoya teslim edilen ürünlerle ilgili yapılacak uygulamalar 4.3.f İade ürünler bölümünde anlatıldığı şekli ile gerçekleştirilir.

Satış noktalarından iadeye ayrılacak ürünler ile ilgili uygulamalar aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

Satış Noktasında İade Ürün Tespiti:

1. Tüketici beğenisini kaybeden, ürün özelliğinin dışına çıkan; tarih problemlili ürünler, ambalajı zarar gören (yırtık, delik) ürünler, kırılma, erime, dağılma, akma, bulaşma olan ürünler satış alanlarından iade ürün olarak kaldırılmalıdır.



2. Üretim yerlerinden ürün ile ilgili bildirilen bir problem olması durumunda, tüm satış kanalında çalışan Plasiyer ve /veya MAE ler ürünlerini satış noktalarında kontrol etmeli ve belirtilen problemin tespit edilmesi durumunda kendilerine bilgi verilen şekilde davranmalıdır.
3. Geri çağırma kararı verilmiş bir ürün bilgisi plasiyer ve / veya MAE lere ulaşmış ise, ürünlerin sorumlu olduğu noktalardan hızlıca toplanması gerekmektedir.

İade Ürüne Yapılacak Uygulamalar:

1. Satış firmaları tarafından tanımlanmış ürün iade süreçleri uygulanmalıdır.
2. İade alımlarında ürün iade nedeninin belirtilmesi gerekmektedir.
3. İade probleminin genele yayılmış bir durum olması halinde, ilgili birimler/sorumlular ve tüm satış noktalarının bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
4. Satış noktalarında iade ürünle ilgili bildirim yapılması gerektiği durumlarda, ilgili birim veya amir bilgilendirilmelidir.
5. İade ürünlerin depolarda veya taşıma araçlarında belirlenen ve tanımlı olan alanlarda (mevcut ürünlerle karışması engellenerek, örneğin poşetlenerek ağzı kapatılmış bir şekilde) tutulması sağlanmalıdır.
6. İade ürünlerin bekletildiği alanlar ürün depolama koşullarına uygun olmalıdır.
7. İade ürünler yeniden işlenebilmektedir (Örneğin kolisi/kutusu değiştirilerek yeniden satışa sunulabilir) bu sebeple uygun koşullarda ürüne zarar vermeyecek şekilde iadesi yapılmalıdır.

4.9. SATIŞ NOKTASINDAN ÜRÜNLERİN GERİ ÇAĞIRILMASI

Geri Çağırma

Geri çağırma, ürünlerin tüketimini de engelleyecek şekilde; satış noktası ve raf dahil tüm satış ve tüm dağıtım kanalından toplanmasıdır (toptancılar, perakendeciler, ana depolar, distribütörler, marketler, bakkallar, otomat makineleri vb.)

Geri çağırma işleminde aşağıda belirtilen adımlar uygulanır.

1. Fabrika kalite sağlama ve lojistik birimleri tarafından satış firmasına iletilen ürün bilgisi, satış firması tarafından ilgili satış yetkilisine (Satış direktörü, Bölge müdürü vb.) e-posta ve telefon ile haber verilerek, süreç başlatır.
2. Satış yetkilisi ilgili satış noktası yöneticisine (Satış yöneticisi, satış lideri vb.) geri çağırma bilgisini iletir. (e-posta, telefon vb.)
3. Satış noktasının ilgili yöneticileri de saha çalışanlarına (MAE, plasiyer, sevkiyat elemanı vb.) haber vererek ürünlerin hızlıca satış noktasından toplanmasını sağlar. İletişim, el terminali, e-posta veya telefon vb. kanallar ile yapılır.
4. Saha çalışanları, sorumlu oldukları noktalardaki ürünlerin; tüm alanlarda bulunan stoklarını (raf, teşhir, sepet, depo alanı, yükleme alanı ve varsa araç içi) kontrol ederek toplar. Toplanan ürünle ilgili stok bilgisini yöneticisine (SY-SL-SDY), yöneticiler de sorumlu satış yetkilisine (Bölge müdürü-Satış direktörü) bildirir.
5. Raftan kaldırılan ürün yerine, yeni ürün yerleştirilir (Aynı ürünün uygun olan farklı parti numaralı ürünü veya aynı kategoride farklı bir ürün). Depodan sevk edilen yeni ürünün satış noktasına teslimi sırasında plasiyer / MAE tarafından raftan kaldırılan ürün ile karışmaması için, parti numarası ve skt kontrolleri yapılmalıdır.
6. Toplanan ürünler, diğer iade ürünlerden ayrı olacak şekilde ve nedeni belirtilerek ilgili depoya gönderimi gerçekleştirilir. Distribütör deposunda ilgili ürünler ayrı bir şekilde muhafaza edilmeli ve uyarıcı bir yazı ile uygunsuz ürün olduğu belirtilmelidir.



7. Satış noktalarından toplanan iade ürünlerin miktarıyla birlikte dağıtım depoları, bayi depoları ve müşteri dağıtım depolarındaki ilgili ürünün bloke miktarları, satış yetkililerine (Bölge müdürü-Satış direktörü) bildirilir.
8. Ürünle ilgili stok miktarları satış firmaları tarafından fabrika kalite sağlama ve lojistik birimlerine bildirilerek, üretilen ürün miktarı ve stoklardaki mevcut ürün miktarları bilgileri toplanır.
9. Bu işlemler sonrası ürünler tüketiciye ulaşmadan satış noktasından toplanması ve tüm depolarda bloke edilmesi sağlanır. Ürünle ilgili bildirilen karara göre uygulama yapılır.

4.10. BİLDİRİMLER

Müşteri, tüketici ve çalışan bildirimleri sürecinin öncelikli amacı, tüketicilerin memnuniyetini sağlamak ve sadakatini arttırmak; kurum imajına, ürün kalitesine ve iş süreçlerinin verimliliğine olumlu katkı sağlamaktır. Tüketici, müşteri ve çalışanlardan gelen bildirimlerin takibi ve koordinasyonu, Müşteri İletişim Merkez Müdürlüğü (MİM) tarafından gerçekleştirilir.

Ürün şikayetleri için, MİM bünyesinde yer alan CRM (Müşteri Bildirim Sistemi-MBS) sistemi üzerinde bildirimin kayıt altına alınması ile süreç başlatılır, bildirimin sahada incelenmesi, bildirimin ilgili birime aktarılması, bildirimle ilgili aksiyonların belirlenmesi ve tüketiciyi bilgilendirme aşamaları ile sürecin sağlıklı şekilde yürütülmesi sağlanır. Bu amaçla, üretimden rafa kadar olan tüm süreçlerde bildirimlerin izlenebilirliği takip edilir. Bildirimle ilgili olan satış noktası ve depo bilgisi de kayıt altına alınmalıdır.

Bildirimler, aşağıda belirlenmiş iletişim kanalları üzerinden MİM'e iletilmelidir.

- MOBİS
- MBS: <http://mbs.ulker>
- Plasiyer Destek Hattı: 0212 493 23 00 ;
- MİM Corbus No: 1328
- goya@ulker.com.tr
- Müşteri İletişim Merkezi: 0212 567 1 567
- Ülker Web Siteleri: www.ulker.com.tr
- Hadi Anlat Bakalım
- Mobiliz.biz akıllı telefon uygulaması
- Sosyal Medya ve internet kanalları



ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

**SATIŞ
YÖNETİCİLERİ**

- Müşteri İletişim Merkezi Hattı
 - MBS
- goya@ulker.com.tr
 - mobiliz.biz
 - MİM Corbus

BAYİ

- Müşteri İletişim Merkezi Hattı
 - Mobis
- Vukuat Sistemi

PLASİYER

- El terminali
- Plasiyer Destek Hattı
- goya@ulker.com.tr
- Müşteri İletişim Merkezi Hattı
 - Yönetici
 - mobiliz.biz

MAE

- Müşteri İletişim Merkezi Hattı
- goya@ulker.com.tr
 - Hadi Anlat Bakalım

**DİĞER
ÇALIŞANLAR**

- Müşteri İletişim Merkezi Hattı
- goya@ulker.com.tr
 - mobiliz.biz

TÜKETİCİ

- Müşteri İletişim Merkezi Hattı
- Ülker Web Siteleri
 - Sosyal Medya-İnternet Kanalları

- Ürün bildirimlerinde problem kaynağının tespiti için, ürün numunesinin üretim fabrikasına ve fotoğrafının MİM'e gönderilmesi önemlidir.
- Satış noktasından veya tüketiciden alınan ürün numunesinin ürünün saklama koşullarına uygun şekilde muhafaza edilerek üretim fabrikasına ulaştırılması sağlanmalıdır (Ürünün soğuk zinciri kırılmamalıdır).
- Tüm satış ekibi ve saha çalışanları tarafından alınan ürün bildirimlerinin bilgisi ilgili sorumlu amir veya yetkililere de iletilir.

ÜRÜNLERİN DAĞITIMI VE DEPOLANMASI

- Benzer ürünün farklı satış noktalarında da bulunması ihtimali nedeni ile, diğer satış noktalarının da kontrolünü sağlamak amaçlı ilgili saha çalışanlarına bilgi verilir.
- Bildirim MİM'e aktarılmasından sonra, 5.3 Tüketici Bildirimleri kısmında belirtildiği üzere süreç MİM ile devam eder. Genel olarak MİM bünyesinde yürütülen süreçler aşağıdaki şekildedir;
 1. Gelen bildirimin türü, bildirim detayı, ziyaret süresi, alınacak aksiyonu Müşteri İletişim Merkezi yetkilisi; ilgili saha yöneticisine mail ile bildirir.
 2. Saha yöneticisi bildirim kendisine ulaştıktan sonra, müşteriyi arayarak, müsait olduğu saat için görüşme talep eder.
 3. Yönetici ilgili saatte müşteriyi ziyaret ederek; şikayetin nedenini sorar, nedeni ürün kaynaklı ise fabrikanın inceleme yapabilmesi için; şikayete neden olan ürünü talep eder.
 4. Ürün alınır ise, ürünün üretim bilgileri (tarih ve parti numarası) kaydedilir.
 5. İlgili kişi ürünü vermek istemez ise ısrarcı olunmamalıdır.
 6. Ürün soğuk zincir ile taşınması gerekiyor ise; soğuk zinciri kırılmadan fabrika kalite yetkilisine sevk ettirilir.
 7. Müşteriden alınan ürünün fabrikaya teslim edilmesi yöneticinin sorumluluğundadır.
 8. Ardından müşteri bildirimleri sonuç raporu doldurularak; Müşteri İletişim Merkezine konu ile ilgili bilgilendirme yapılır.



4.11 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Tüketicilerimize ulaştırdığımız ürünlerin söz verdiğimiz kalitede olmasını sağlamak için, verileri gözden geçirerek, sonuçlarımızı sürekli iyileştirmeyi hedeflemeliyiz.

Bu amaçla tespit edilen durumlar, uygunsuzluklar, bildirimler, denetim sonuçları ve alınan şikayetler, düzenli toplantılarda gündem olarak görüşülerek, gerekli uygulamaların başlatılması sağlanmalıdır.

a. Denetimler

- Depo kontrolleri; Bölüm 4.4. a Distribütör Depo Performans Takibi, Denetimler kısmında belirtildiği şekilde kalite ve gıda güvenliği denetimleri ve performans takipleri ile sağlanmalıdır.
- Araç Kontrolleri; hem depo denetimleri esnasında hem de sahadaki kontroller esnasında yapılmalıdır. Araç kontrollerinde özellikle aracın;

1. Temizliği,
2. Sıcaklık koşulunun uygunluğu,
3. Yabancı koku varlığı
4. Zararlı aktivitesi
5. Klima / termometre varlığı ve çalışma durumu
6. Araçta ürün beklemesi durumunda 1 aydan fazla ürün bulunup bulunmaması durumlarına bakılır.

- Saha Kontrollerinde; satışta kalite standartlarımızı gözlemlenmesi ve geliştirmesine yönelik incelemeler sağlanmalıdır. Bu incelemelerde;
- SKT'si geçmiş ürün
- Rafta FEFO kuralına uymayan ürün
- Fiziksel hasarlı ürün
- Kirlili / Tozlu ürün
- Konumu uygun olmayan ürün
- Ürün yerleşiminde bulaşma varlığı
- Depolama / sevkiyat sıcaklığı

gibi konulara bakılmalıdır ve satış firmaları bu kontrollerle ilgili gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.

b. Eğitimler

Tüm çalışanların, çalıştığı alanla ilgili kalite eğitimlerini alması sağlanmalı ve bu eğitimi almayan kişiler ilgili alanda çalıştırılmamalıdır.

“Satışta Kalite Eğitimleri” mevcut tüm satış yöneticilerine, satış saha ekibine, plasiyerlere ve market aktivite elemanlarına verilmelidir.

İşe alım sürecinde oryantasyon eğitimleri kapsamında kalite eğitimleri tamamlanmalı ve eğitimin etkinliği değerlendirilerek başarılı olanların işbaşı yapması sağlanmalıdır.

Yıllık tazeleme eğitimi ve değerlendirmesi yapılmalıdır.





**Hedefimiz
Sıfır Hata**

5. BÖLÜM

TÜKETİCİ - MARKET



5. BÖLÜM

TÜKETİCİ - MARKET

Tüketicilerimiz, bizi her pakette ve her lokmada değerlendirdiği için, tüm iş birimlerimizde üretilen her paket ürünün tüm koşullar altında, aynı kalitede ve en güvenilir şekilde üretilmesi ve tüketicilerimize bu özellikleri koruyacak şekilde sunulması önemlidir. Markalarımız için “Sıfır Hata” sadece bir gün ya da bir durum için yaratılmış bir hedef değildir. Kalite kültüründe Sıfır Hata, tüm süreçlerimizde sürekli geliştirilen bir yol haritası olarak düşünülmelidir.

5. 1. TÜKETİCİ BİLDİRİMLERİ

Tüketici bildirimleri sürecinin öncelikli amacı, tüketicilerin memnuniyetini sağlamak ve sadakatini arttırmak; kurum imajına, ürün kalitesine ve iş süreçlerinin verimliliğine olumlu katkı sağlamaktır. Tüm iş birimleri düzeyinde tüketici ve müşterilerden gelen bildirimlerin takibi ve koordinasyonu, Müşteri İletişim Merkez Müdürlüğü (MİM) tarafından gerçekleştirilir.

Ürün şikayetleri için, MİM bünyesinde yer alan CRM (Müşteri Bildirim Sistemi-MBS) sistemi üzerinde bildirimin kayıt altına alınması ile süreç başlatılır, bildirimin sahada incelenmesi, bildirimin iş birimine aktarılması, bildirimle ilgili aksiyonların belirlenmesi ve tüketiciyi bilgilendirme aşamaları ile sürecin sağlıklı şekilde yürütülmesi sağlanır.

İş birimlerine aktarılan tüketici bildirimleri kalite sağlama liderliğinde gerekli görülen (üretim, bakım, Ar-Ge ve satın alma) ekiplerinin katılımı ile haftalık olarak yapılan toplantılarda incelenir.

Endüstriyel ürünlerle ilgili olarak grup içi ya da grup dışına satılan ürünlerden şikayet alınması durumunda her firma kendi tüketici şikayetleri istatistiğini tutar ve konu ile ilgili günlük vukuatlara bildirimini girerek alınacak aksiyonlarını belirler ve konunun çözümünü takip eder.

a. Bildirimlerin Kayıt Altına Alınması

Tüketicilerin şirket santrallerini araması, fabrikalara direkt bildirimde bulunması, markalarımıza ait web sitelerinden form doldurulması, satış kadrosunun sahada rastladığı tüketici bildirimlerini MİM üzerinde kayıt altına alması, çalışanların bizzat yaşadığı veya yakınlarının rastladığı bildirimleri, MİM'e yönlendirilmesi veya yazılı olarak bildirmesi ile tüketici bildirimleri, Müşteri İletişim Merkez Müdürlüğü tarafından işleme alınır.

MİM Bildirim Kabul Sorumlusu tarafından şikayetin ve şikayet eden kişinin ayrıntıları, şikayetin durumunun takip edildiği sisteme kaydedilir. Bu bilgiler asgari olarak şunları içermelidir:



- Şikayet sahibinin adı ve adresi
- Ürünün adı, markası ve gramajı, varsa çeşit numarası
- Paket boyutu veya biçimi
- Şikayetin tanımı ve detayları
- İzlenebilirlik bilgileri (son kullanma tarihi, parti numarası)

İş birimi ve MİM yetkilisi her ayın en geç 5. gününe kadar şikayet sayıları konusunda mutabık kalır ve Skorkart hesaplamalarına mutabık kalınan şikayet sayıları dahil edilir.

b. Bildirimlerin Sahada İncelenmesi

MİM Saha Koordinasyon Sorumlusu, sahada görevlendirilecek satış yöneticisini MBS yazılımında belirler, ziyaret vadesini, hediye ürün nitelik ve miktarını takdir ederek, satış yöneticisini yönlendirir. Söz konusu bildirim ile ilgili Genel müdürleri, satış yöneticisi amirini, satış müdürünü, ilgili üretim şirketi cevap sorumlularını ve Müşteri İletişim Merkez Müdürlüğü'nü e-posta ile haberdar eder.

Satış yöneticisi, öncelikle satış noktasını ziyaret eder, satış noktasını inceler ve gerekirse ürün örnekleri alır. Satış noktasında gözlemlediği şüpheli durumda ürünlerin birebir değiştirilmesi için inisiyatif kullanır. Bildirim alındığında satış noktasının önceden tespit edilemediği durumlarda tüketici ziyareti sonrasında ürüne ait izlenebilirlik kayıtlarından yararlanılarak, satış noktası tespiti yapılır ve ziyaret gerçekleştirilir.

Satış yöneticisi, randevu alarak, tüketiciyi ziyaret eder, hediye ürünü takdim eder. Tüketiciden incelemek üzere, numuneyi talep eder; fakat bu konuda ısrarcı olmaz ve görüşmesinde grubumuzu bağlayıcı herhangi bir taahhüt ve beyanda bulunmaz, problemin detayı ile ilgili yorum ve bilgilendirmede bulunmaz.

Saha yöneticisi, ziyaretin ardından Müşteri Bildirim Sistemi yazılımına saha raporunu kaydeder, hassas bir durumda Müşteri İletişim Merkez Müdürlüğü'nü telefonla da haberdar eder.

c. Bildirimin İş Birimine Aktarılması

Satış yöneticisi, tüketiciden alınan numune (veya ambalajı) ve varsa satış noktasından alınan örnek numuneleri, ziyareti takiben en geç 1 iş günü içinde numunenin analiz özelliğini kaybetmeden, deforme olmadan en güvenli ve en hızlı şekilde (soğuk dağıtım zinciri üzerinden, elden veya kargo ile) üretici şirket sorumlusuna ulaştırmak üzere aksiyon alır.

Müşteri Bildirim Sistem yazılımı takip numarasını (Bildirim no) bir kağıda yazarak, numune üzerine iliştirir. Numunenin üretim şirketi bildirim sorumlusuna uygun koşullarda ulaştırılması, sağlıklı bir değerlendirmenin yapılabilmesi için elzemdir. Müşteri bildirimlerinin değerlendirilmesi, uygun koşullar ile numune, üretici şirket sorumlusuna ulaştıktan sonra yapılır.

d. Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Aksiyon Alma

Tüketici bildirimleri, Müşteri Bildirim Sistemi ile iş birimine ulaştığında, aşağıdaki adımlar altında faaliyetler yürütülerek bildirimlerin değerlendirilmesi süreci yürütülür:

- Bildirimlerin değerlendirilmesi
- Aksiyonların belirlenmesi
- Aksiyon alma ve takibi

i. Bildirimlerin değerlendirilmesi:

İş birimi bildirim sorumlusu, MİM Saha Koordinasyon Sorumlusu tarafından sevk edilen bildirimler ile ürün numunelerini eşleştirir. Bildirim sorumlusu, bildirimlerin değerlendirilmesi süreçlerinin yanı sıra, inceleme sonuçlarının Müşteri Bildirim Sistemi'ne girilmesi işlemlerini takip ve koordine eder.

Bildirimlerin değerlendirilmesinde MBS üzerinde yer alan tüm bildirimler için, "Tüketici Bildirimleri İnceleme Formu" ile bildirim inceleme süreci başlatılır. Her tüketici bildiriminde, bildirim sorumlusu varsa numune ile birlikte inceleme formunu, yabancı madde bildirimlerinde gıda güvenliği mühendisine ve yabancı madde dışı bildirimlerde de proses kontrol mühendisine iletir. Gıda güvenliği veya proses kontrol mühendisi



liderliğinde, numune teslim alındıktan sonra, 24 saat içerisinde üretim şefi, üretim formeni, kalite formeni, bakım şefi, bakım formeni ve ilgili hat operatörleri ile birlikte ürünün üretildiği tesise gidilerek, 3 vardiya ayrı ayrı teknik inceleme yapılır.

Yüksek risk içeren (Şikayetin kriz durumuna dönüşebileceği) durumlarda, konuyu kontrol altında tutmak için şikayet dikkatle yönetilmelidir. Numunenin alınması beklenmeden ilgili şikâyet üretim, bakım, kalite ekipleri ve ilgili yetkililer tarafından incelenmeye başlanmalı, bu türden şikayetlerin kriz yönetimi protokolleri yoluyla yönetilmesi gereklidir.

Yüksek risk içeren acil şikayet konuları aşağıda yer almaktadır:

- Tüketici rahatsızlığı (alerjen, hassasiyet, gıda zehirlenmesi vb.)
- Yasal gerekliliklere aykırı durumlar
- Basın, sosyal medya kanallarında gündem olan konular
- Etiket beyanına aykırı durumlar
- Geri çağırma gerektiren durumlar
- Sağlık riskini ortaya koyan cam, metal vb. yabancı maddeler
 - Müşterinin resmi kurumlarla iletişime geçme durumu
 - Pladis' i tehdit eden eylemler (örneğin, ticareti bırakacağı ile tehdit eden bir müşteri)

İnceleme sonuçları ayrı ayrı değerlendirilerek, “Tüketici Bildirimleri İnceleme Formu” na kaydedilir. Bildirim konusu olan ürünün üretildiği hatta tüm çalışanlar ile de konu paylaşılarak, görüş alınır. Bildirim inceleme sonuçlarına dayanarak, Gıda güvenliği mühendisi, proses kontrol mühendisi ve üretim şefi tarafından konu ile ilgili daha önceki vukuat raporları, scoring ve proses kontrol sonuçları incelenerek, durum değerlendirilir ve gerekli ise, raf ömrü odasında yer alan ürün numunesi de ayrıca incelenir.

Örnek Tüketici Bildirimleri İnceleme Formu

TÜKETİCİ BİLDİRİMLERİ İNCELEME FORMU	
Bildirim No	
Ürün Adı / Kodu :	
Parti No ve Son Kullanma Tarihi :	
Şikayet / İstek / Soru :	
Numunenin Şirkete Geliş Tarihi:	
Numunenin İnceleme Tarihi :	
Geri Bildirim Kök - Neden Analizi / Vardiya Değerlendirmesi	
Vardiya Sorumlusu :	
Vardiya No :	
Neden:	
Neden:	
Neden:	
Neden:	
Neden:	
Not: Neden neden analizi 3 vardiya için yapılır.	
İncelemeye Katılanlar	
Adı - Soyadı	Görevi

ii. Aksiyonların belirlenmesi:

İş birimi bünyesinde her hafta, Genel Müdür/ Fabrika Direktörü, Üretim Müdürü, Bakım Müdürü, Kalite Sağlama Müdürü, İşletme Şefleri, Gıda Güvenliği ve Proses Kontrol Mühendisi katılımıyla tüketici şikayetleri toplantısı yapılır. Toplantının organizasyonu ve duyurusu Kalite Sağlama Departmanı tarafından yapılır.

Bildirim sorumlusu tarafından toplantı öncesinde o hafta numunesi gelen bildirimler, Tüketici Bildirimleri İnceleme Formları ve “Tüketici Bildirimleri Aksiyon Takip Notları” toplantıda görüşülmek üzere, hazırlanır. Toplantı esnasında yüksek risk içeren ve acil şikâyetler ilk gündem maddesini oluşturur.

Toplantıda her bir bildirim için ortaya konulan “Tüketici Bildirimleri İnceleme Formu” nda yer alan teknik incelemeler değerlendirilerek, aksiyonlar belirlenir. Toplantı neticesinde belirlenen aksiyonların takibi için, bildirim sorumlusu, termin ve sorumluları ile birlikte aksiyon takip listesini kayıt eder ve 1 gün içerisinde ilgili kişilere yayımlar.

iii. Aksiyon alma ve takibi

Tüketicilerden gelen bildirimlere yönelik alınan aksiyonlar için düzeltici önleyici faaliyet düzenlenerek takip edilir. Tüketici bildirimi ile gelen problemin varlığı, aksiyon belirleme aşamasında vukuat raporları, scoring ve proses kontrol sonuçlarında tespit edildiğinde, bu kontroller sonucunda alınan aksiyonların etkinliği ayrıca gözden geçirilmelidir.

Tüketici bildirimlerinde yatırım gerektiren aksiyonlarda öncelikle iş birimi bütçesi değerlendirilir. Yıllık bütçe içerisinde yer almayan yatırımlar için, iş birimine özgü prosedürler işletilerek, aksiyonların gerçekleştirilmesi takip edilir.

İş birimi bünyesinde haftalık olarak gerçekleştirilen tüketici şikayetleri toplantısında temel olarak aşağıdaki konu başlıkları irdelenmelidir:

- Tüketici bildirimleri aksiyon takip listesi
- Tüketici bildirimleri, aylık-yıllık karşılaştırılmalı trend analizleri
- Tüketici bildirimleri aksiyonlarının gerçekleştirilmesinde bütçe onay durumu
- Tüketici bildirimlerine yönelik bilgilendirmelerin nasıl yapılacağı

Haftalık tüketici bildirimleri toplantısının yanı sıra, aylık, 3 aylık ve yıllık kalite gözden geçirme toplantılarında tüketici bildirimleri ana gündem maddeleri arasında yer almalıdır.

e. Tüketicuyu Bilgilendirme

İş birimi bildirim sorumlusu, bildirimin incelenmesi sonrasında şirketi adına tüketiciye gönderilecek cevap metnini MBS' ye girer. Gerek görürse cevap metni için bağlı bulunduğu Genel Müdürün onayını alır. Mektup metnini, sistem üzerinden Cevap Son Kontrol Sorumlusuna sevk ederek, iş birimi adına cevaplama sürecini tamamlar.

Cevap Son Kontrol Sorumlusu, MİM'e gelen yazılı cevapların içeriğini ve grup politika ve prensiplerine uyumunu kontrol eder ve gerektiğinde yazıyı düzeltir. Gerek gördüğü durumlarda verilecek cevap metninin hukuki bağlayıcılığını kontrol etmek üzere, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğüne ve üslup kontrolü için Kurumsal İletişim Genel Müdürlüğüne başvuru yaparak görüş ve onaylarını isteyebilir.

Nihai mektup metni, Müşteri İletişim Merkezi bildirim kabul sorumlusu tarafından bastırılır, ilgili üretim şirketi bildirim sorumlusu bilgilendirildikten sonra, Müşteri İletişim Merkez Müdürü tarafından imzalanarak tüketiciye / müşteriye gönderilir. Tüketicinin ziyaret edilmesinden, mektup gönderilmesine kadar geçen süre 10 işgününü aşmamalıdır. Ürün numunelerinin sevkiyat araçlarıyla üretici şirkete ulaştırıldığı veya incelemesi yurtdışında yapılacak bildirimlerde bu süre 20 işgününe kadar uzayabilir.



**f. Performans Kriteri Olarak
Müşteri Şikayetlerini Takip Etme**

Müşteri şikayetleri sayısı ve milyon paketteki müşteri şikayeti oranı aylık olarak kalite skor kartlarında ve kalite indeksinde takip edilir. Toplam şikayetlerin yanı sıra yabancı madde kaynaklı şikayetler de sayı ve cpm olarak skorkartta ayrı olarak takip edilerek, kalite indeksi hesaplamalarına ağırlıklı olarak dahil edilir. Gelen müşteri şikayetlerine ait alınan aksiyonların sonuçları da bu şekilde aylık olarak izlenmiş olur.

Şikayetlerin azaltılması için her sene yıllık olarak hedef belirlenmeli ve bunlara ulaşmak için aksiyon planları hazırlanmalıdır.



**Hedefimiz
Sıfır Hata**

6. BÖLÜM

ÜRÜN VE SİSTEM TASARIMI



6. 1. ÜRÜN / AMBALAJ GELİŞTİRME SÜRECİ

Yeni bir ürünün geliştirilmesi ya da mevcut ürünlerimizde herhangi bir değişiklik yapılması, Ar-Ge prosedürü çerçevesinde yürütülmektedir. Ar-Ge; pazarlama, üretim, tedarik zinciri, kalite, proje ve ilgili tüm birimlerin katkıda bulunduğu sürecin sonunda, tüketicilerimizin beklentilerini en yüksek düzeyde karşılayacak ürün ve ambalaj özelliklerini belirler.

Ar-Ge prosedürü çerçevesinde yapılan çalışmalar, piyasaya yeni bir ürün sunulması veya tüketici beğenisinin artırılması; maliyet avantajı sağlanması ve sürdürülebilirlik amacıyla yapılan ürün ve ambalaj geliştirme faaliyetlerini kapsamaktadır:

- Yeni bir ürünün geliştirilmesi
- Diğer ürünlerimize benzer bir ürünün geliştirilmesi
- Mevcut bir ürünümüzün farklı ambalajlarda sunulması
- Ürün içeriğinde geliştirme veya maliyet avantajı yaratacak değişiklik yapılması
- Ambalaj malzemesinde değişiklik yapılması
- Mevcut bir üründe gramaj değişikliği yapılması
- Yeni hat – ekipman devreye alma

Her pakette, her lokmada aynı ürün kalitesine ulaşmak için, ürün ve ambalaj geliştirme süreci, en kritik süreçlerimizden biridir. Bu aşamada aşağıdaki özelliklerin tanımlanması ile üretim sürecinde ideal tasarımın sürdürülebilirliğini sağlamak mümkün olacaktır:

- Ürünü tanımlayan özellikler nelerdir?
- Tüketici beğenisinde en etkili olan özellikler nelerdir?
- Tüketici beğenisi doğrultusunda bu özelliklerde kabul ve ret sınırları ne olmalı?
- Hedef özelliklerin sağlanabilmesi için:
 - o Hammadde / ambalaj
 - o Reçete
 - o Proses
 - o Bitmiş ürün özellikleri neler olmalı?



- Muhtemel kusurlar nelerdir?
- Ürünün kalitesini korumak için sağlanması gereken özel şartlar var mı?
- Ürün özelliklerini raf ömrü süresince koruyabiliyor mu?

Ürün / ambalaj geliştirme sürecinde hat denemeleri, tasarımın üretim ölçeğinde test edilmesi için yapılmaktadır. Bu süreç Ar-Ge liderliğinde, üretim, bakım, planlama, satın alma ve kalite ekiplerinin katılımıyla yürütülen ortak bir süreçtir. Denemeler sonunda her birim, kendi uzmanlığı doğrultusunda inceleme ve değerlendirme yaparak, sürece katkıda bulunmaktadır.



Deneme öncesinde deneme ile ilgili Ar-Ge sorumlusu tarafından düzenlenen deneme bilgilendirme formu aşağıdaki konuları içerecek şekilde yayınlanır:

- Deneme yapılacak ürün miktarı ve süresi
- Deneme yapılan ürünlerin nasıl değerlendirileceği
- Deneme üretiminden çıkan ıskartaların nerede kullanılacağı
- Kullanılan malzemelerin alerjen bilgileri ve çapraz kontaminasyon riskleri
- Ön görülen taslak spesifikasyon parametrelerine ilişkin aralıklar ve talep edilen kontroller

Deneme çalışmalarında aşağıdaki uygulamalar dikkate alınır;

- > Deneme öncesi uygun planlama yapılarak, hem gerekli bölümlerin katılımının sağlanması hem de kalite ve gıda güvenliği prosedürlerinin uygulanması sağlanmalıdır.
- > Deneme sırasında ve sonrasında gerekli analiz, kontrol, takip ve gözlemler yapılmalıdır.
- > Belirlenen limitler konusunda yeterlilik tespiti yapılmalıdır (hangi oranda özellikler sağlanabilir; sağlanamama nedenleri nelerdir).
- > Deneme sonrasında değerlendirme formları doldurulmalı, varsa iyileştirilmesi gereken alanlar tanımlanmalıdır.
- > Denemelerden kalan malzemelerin depoda etiketli ve izlenebilirlik bilgilerine sahip bir şekilde bulunması ve stok takibi sağlanmalıdır.

6. 2. ÜRÜNÜN ONAYLANMASI

Geliştirme sürecinin ardından, mutabakat ve onay süreci başlatılmaktadır.

Mutabakat süreci, ürün geliştirme projesinde yer alan paydaşların, ürünün üretilmesi konusunda fikir birliği ve hizalanma sürecini temsil etmektedir. Tasarımda belirlenen ürün özelliklerinin sürdürülebilir şekilde sağlanabilmesi; farklı fonksiyonların değerlendirme ve görüşlerinin analiz edilmesi ve sürece dahil edilmesi adımlarını içerir.

Onay süreci ise Ar-Ge prosedüründe tanımlanan ve üst yönetim tarafından verilen nihai gerçekleştirme izinlerini ifade etmektedir. Bir proje gerekli onaylar alındıktan sonra tamamlanmaktadır.

Onay sürecine giren bir projede, ürün özelliklerinin spesifikasyonlarla tanımlanmış olması ve bu özelliklerin üretim ölçeğinde sağlanabildiğinin test edilmiş olması gerekmektedir.



6. 3. TÜKETİCİ SPESİFİKASYONLARI

Tüketici spesifikasyonları ürünlerimizin, tüketicilerimiz tarafından beğenisini kazanmalarını sağlayacak ve ürünü tekrar alma isteği uyandıracak özellikleri içeren parametrelerin ve limitlerin yer aldığı spesifikasyonlardır.

Bir ürün geliştirme projesi tamamlanarak onaylandıktan sonra, hedeflenen tasarımın, spesifikasyonlar yardımı ile de tanımlanmış olması gerekmektedir. Tüketici memnuniyetinin her pakette, her zaman gerçekleştirilebilmesi, doğru tanımlamaların yapılması ile mümkün olmaktadır.

Tüketicinin beğenisinde etkin olan kriterler ve limitleri; bitmiş ürün spesifikasyonlarında tanımlanmaktadır. Bitmiş ürün spesifikasyonunda tanımlanan özelliklerin ortaya çıkması için gereken koşullar, çalışma aralıkları ise proses spesifikasyonlarında ve reçetelerde tanımlanır. Ürünün kalitesi için gerekli tüm hammadde ve ambalaj malzemesi özellikleri de ilgili spesifikasyonlarda tanımlanarak, garanti altına alınmış olur.

Spesifikasyonların hazırlanması, revize edilmesi, onaylanması, kontrol edilmesi, yayınlanması, arşivlenmesi, yayından kaldırılması süreçleri, yetki ve sorumluluklar “Spesifikasyon Yönetim Prosedürü”nde tanımlanmıştır. Spesifikasyon yönetimine göre Spesifikasyon Merkezi’nin kontrolünden geçmeyen ve Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanmayan hiçbir spesifikasyon iş birimlerinde uygulamaya alınamaz ve spesifikasyonları tamamlanmamış hiçbir ürünün üretimi yapılamaz.

a. Spesifikasyon Yönetimi Yetki ve Sorumlulukları

Spesifikasyonlarda ve reçetelerde sadece yetkili kişilerin hazırlama, onaylama ve erişebilme yetkisi vardır.

Spesifikasyon ve reçete hazırlama, onaylama, yayınlamanın hangi birimler tarafından yapıldığı ve ilgili birimlerin yetkileri “Spesifikasyon Merkezi Yetki Onay Matrisi” nde tanımlanmıştır.

SPESİFİKASYON MERKEZİ YETKİ ONAY MATRİSİ					
Departman	Reçete	Bitmiş Ürün Spesifikasyonu	Proses Spesifikasyonu	Hammadde Spesifikasyonu	Ambalaj Spesifikasyonu
Ar-Ge Ekibi	H,G,İ	H,G,P,İ	H,G,P,İ	H,G,P,İ	H,G,P,İ
Ar-Ge Müdürü/ Lideri	O,G	O,G,P	O,G,P	O,G,P	O,G,P
Spesifikasyon Merkezi	H,G,İ,Y	H,G,P,İ,Y	H,G,P,İ,Y	H,G,P,İ,Y	H,G,P,İ,Y
G: Görüntüleme P: Çıktı Alma H: Hazırlama - Revizyon Y: Yayınlama (Yayınlama/Ret) İ: İptal					

* Bunun dışındaki durumlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.



YETKİ ONAY MATRİSİ DIŞI DURUMLAR	
Durum	Onay Matrisi
*İş birimi kapsamı dâhilinde	Departman yöneticisi + Ar-Ge Müdürü / Ar-Ge Lideri Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri olmadığı durumlarda Başkan Yardımcısı / Genel Müdür
İş birimi kapsamı dışında	**Aynı Kategoride ise : Departman yöneticisi + Yetki istenilen lokasyonun Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri
	Farklı Kategoride ise : Yetki istenilen lokasyonun Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri + TR/MENA/CA Ar-Ge Lideri
	Ambalaj spesifikasyonlarında farklı kategoride olsa dahi: Departman yöneticisi + Yetki istenilen lokasyonun Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri
Ürün ağacı raporu yetkilendirmesi	Departman yöneticisi + Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri
Reçete bileşenleri raporu yetkilendirmesi	Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri + TR/MENA/CA Ar-Ge Lideri
Vekâleten Onay yetkisi	Vekalet veren kişi
Spesifikasyon merkezinden veri silme	Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri + TR/MENA/CA Ar-Ge Lideri
Oos sistemine toplu veri aktarımı	Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri + TR/MENA/CA Ar-Ge Lideri
Sisteme yeni tanımlanan bir iş biriminin ilk veri aktarımı	Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri
Spek Hazırlama Yetkisi Ar-Ge dışında birine verileceğinde	Ar-Ge Müdürü/Ar-Ge Lideri + TR/MENA/CA Ar-Ge Lideri

* İş birimi: Fabrika Lokasyonu

** Kategori: Bisküvi, Çikolata vb.

Yeni/değişen görev veya ilave rol nedeniyle yetki talebi olduğunda, talep sahibi kişi sistem üzerinden “Spesifikasyon Merkezi Yetki Talep Formu” nu doldurarak sistem üzerinde tanımlı olan departman yöneticisi ve Ar-Ge Müdürü veya Ar-Ge Liderinin onayına sunar. Onay verilmesi durumunda talep Spesifikasyon Merkezine gelir ve Kalite Güvence Müdürü’nün onayından sonra talep edilen yetkilendirme yapılır.

b. Spesifikasyonların Hazırlanması, Onaylanması ve Yayınlanması

i. Spesifikasyon İçeriği

Bitmiş ürün spesifikasyonu: Tüketici gözüyle bitmiş üründe olması gereken özellikler; ürün kolisi, kutusu, birim ambalajı ve ambalajsız ürünü içerecek şekilde tanımlayan parametreleri içerir.

Reçete: Üretimi yapılan, geliştirilen ve yeni üretilecek olan ürünlerin, en alt kademedeki hammaddeye başlayarak en üst kademedeki bitmiş ürüne kadar tüm seviyelerdeki hammadde, ambalaj malzemesi, yarı mamul ve iskarta kullanım miktarları parti büyüklüğüne uygun olarak tanımlanır.

Proses spesifikasyonu: Ürünün hangi tesiste üretileceği bilgisi ile üretim aşamasında tesis parametrelerini ve yarı mamul özelliklerini tanımlar.

Hammadde spesifikasyonu: Bitmiş ürün içeriğine giren veya yardımcı malzeme olarak kullanılan hammaddelerin, analitik, nitel ve nicel özelliklerini tanımlar.

Ambalaj spesifikasyonu: Ürünün korunması, taşınması, satışa sunulması ve tanıtım için kullanılan malzemelerin tipine ilişkin analitik, nitel ve nicel özellikleri tanımlar.

ii. Kritik Parametreler ve Yeşil / Sarı / Kırmızı Tanımlamaları

Hammadde, ambalaj, proses ve bitmiş ürün spesifikasyonlarında yer alan özelliklerden bazıları mutlaka kontrol edilmesi, izlenmesi, analiz edilmesi gerekli görülen parametrelerdir. Bu parametreler tüketici beğenisini direkt etkileyecek veya ürünün raf ömrü süresince etkisi ortaya çıkabilen özelliklerdir. Bu nedenle bu parametrelerdeki limitler **kritik limit** olarak değerlendirilir. Bu parametrelere kalite planında yer verilir.

Tüketici beğenisinde etkin olan tüm özellikler, Yeşil, Sarı ve Kırmızı limitlerle tanımlanmaktadır.

Yeşil limitler: Ürünün, ürünü oluşturan malzemelerin ve prosesin spesifikasyonlara uygunluğunu gösteren hedef limitlerdir.

Sarı limitler: Parametrelerin aksiyon alınması gerekli olan alanlarını belirtir. Bu alanlar, yeşil limitten küçük sapmaları içerir. Ancak uzun süre sarı aralıklarda çalışılması istenmez ve düzeltmek için acil önlem alınarak, yeşil alana geçilmesi gerekir.



Kırmızı limitler: Tüketici beğenisi dışına çıkıldığı, üretimin durdurulması, ürünlerin ayrılması ve acil önlem alınması gereken spesifikasyon uygunsuzluğunu gösteren limitlerdir. **Bu limitlerde hammadde, ambalaj malzemesi alımı yapılamaz, proses çalıştırılmaz, ürün sevk edilemez. Kırmızı limitlerdeki ürünler piyasaya gönderilemez.**

iii. Spesifikasyonları Hazırlama ve Revize Etme

Spesifikasyonlar Ar-Ge ekipleri tarafından hazırlanır. Spesifikasyon hazırlama; Spesifikasyon Merkezi'ndeki hazırlıklar ve yazım aşamaları olarak gerçekleştirilir.

Spesifikasyon Merkezi'ndeki hazırlıklar aşamasında aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

Merkezi Ana Veri Yönetimi kapsamında olan iş birimleri, yeni hammadde, ambalaj ve bitmiş ürün/reçete spesifikasyonu hazırlamak için malzeme/mamule ait kodu Merkezi Ana Veri Yönetimi'nden alması gerekmektedir. İlgili kod alındıktan sonra Spesifikasyon Merkezi'nde tanımlama yapılması ile birlikte sistem üzerinden spesifikasyon hazırlanmaya başlanabilir.

Merkezi Ana Veri Yönetimi kapsamında olmayan iş birimleri kod tanımlamasını direkt Spesifikasyon Merkezi'ne yaptırıp spesifikasyon hazırlayabilirler.

Spesifikasyonlar ve reçeteler TR/MENA/CA Ar-Ge Liderliği tarafından yayınlanan “Spesifikasyon Hazırlama Talimatı”na uygun şekilde hazırlanır/revize edilir.

Spesifikasyonlar hazırlandıktan sonra, sistem üzerinden yönetici onayına sunulur.

Hammaddeler tüm iş birimleri için ortaktır. Birden fazla fabrikada kullanılan ortak hammadde spesifikasyonunda revizyon yapılmak istendiğinde, eş zamanlı olarak ilgili fabrikalardaki yöneticilerin onayına gider. Onay süreci paralel işler ve ilgili tüm fabrikaların onay vermesi durumunda süreç tamamlanarak, spesifikasyon kontrol için Spesifikasyon Merkezi'ne gönderilir. Herhangi bir fabrikanın revizyonu kabul etmeyip reddetmesi durumunda revizyon yapılamaz ve revizyon talep eden fabrikanın yeni kod alarak yeni bir hammadde spesifikasyonu yazması gerekir.

Reçeteler spesifikasyon merkezine ERP sistemindeki alternatif ürün ağacı numaraları ile uyumlu ve taban hesaplama miktarlarına uygun olarak girilir.

Aynı özelliklere sahip bitmiş ürünler tek bir spesifikasyon altında toplanarak ortak bitmiş ürün spesifikasyonu oluşturulur. Sku bazlı değişen parametreler olduğunda ürün bazında farklılıklar ortak spesifikasyonda belirtilir.

Spesifikasyon içeriğinde değişiklik ihtiyacı doğduğunda, spesifikasyonda ilk yayın ve değişiklik açıklamasına revizyon nedeni, detaylı bir biçimde yazılarak spesifikasyonda değişiklik yapılır ve sistem üzerinden onaya gönderilir. İlgili spesifikasyona erişim yetkisi olan kişiler, spesifikasyonlarla ilgili revizyon taleplerini sistem üzerinden spesifikasyonu hazırlayan kişiye iletebilir. Hazırlayan kişi gerek duyduğu takdirde spesifikasyonu revize eder.

Star sku'lara ait reçeteler, bitmiş ürün spesifikasyonları ve bitmiş ürün özelliklerini kontrol parametresi olarak içeren proses spesifikasyonlarında herhangi bir revizyon yapılabilmesi için TR/MENA/CA Ar-Ge Liderinin onayı gerekmektedir. Revizyonları gösteren onaylı form spesifikasyonun ekine konularak revizyon, spesifikasyon merkezinden yapılır.

Spesifikasyon hazırlama aşamasında, sistemde ilgili formlara erişim yetkisi tanımlanmış kişilere, görüşe gönderilebilir ve sistem üzerinden spesifikasyonlarla ilgili görüşler alınabilir. Görüşler, ilgili spesifikasyon üzerinde görüntülenir. Gelen görüşlere göre spesifikasyonda yapılacak değişikliğe hazırlayan rolündeki Ar-Ge ekipleri karar verir.

iv. Onaylama Süreci

Zorunlu onaylar;

Spesifikasyonlar hazırlandıktan sonra, hazırlayan rolündeki kişi tarafından sistem üzerinden onaya sunulur. Onay aşamasının herhangi bir kademesinde spesifikasyona ret/onay verilebilir veya spesifikasyon onay sürecinden geri çekilebilir.



Spesifikasyon reddedildiği takdirde, ret nedeni yazılarak spesifikasyon hazırlayan rolündeki kişiye geri gönderilir.

Onay tek kademeli (onay 1) veya çift kademeli (onay 1- onay 2) olabilir. Tek kademeli onay yapısında Onay 1 gerçekleştiği an spesifikasyon, Spesifikasyon Merkezi kontrolüne sunulur.

Çift kademeli onay yapısında Onay 1 den sonra, doküman onaylanmak üzere Onay 2 'ye sunulur. Onay 2 gerçekleştiğinde spesifikasyon kontrol edilmek üzere Spesifikasyon Merkezi'ne sunulur.

Kontrol ve Spesifikasyon Merkezi onayı;

Kontrol için “Spesifikasyon Merkezi”ne gönderilen her bir spesifikasyonun “Spesifikasyon Hazırlama Talimatı” na uygunluğu kontrol edilir. Kalite kontrol kriterleri, talimata uygun şekilde girilmiş ve tüm zorunlu alanlar dolu olmalıdır. Kontroller sonucu uygun bulunan spesifikasyon onaylanır.

Kontrol için “Spesifikasyon Merkezi” ne gönderilen spesifikasyonlarda herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde spesifikasyon reddedilir. İlgili spesifikasyon, hazırlayan rolündeki kişilere ret sebebi ile birlikte gönderilerek gözden geçirme ve değerlendirme talebinde bulunulur.

v. Yayınlama

Kontroller sonucunda spesifikasyonun yayınlanması uygun görülür ise, Spesifikasyon Merkezi tarafından spesifikasyon onaylanarak, sistemde tanımlanmış ilgili kişilere yayınlanır. Uygun görülmez ise ret nedeni ile birlikte spesifikasyonu hazırlayana geri gönderilir.

Spesifikasyon yayınlandığında, spesifikasyon numarası, spesifikasyon no tanımlama tablosuna göre sistem tarafından otomatik olarak verilir. Doküman ilk yayınlandığında dokümanın yayın nosu “1” dir. Spesifikasyon Merkezi kontrol ve yayınlama süresi maksimum 3 iş günüdür.

.

Spesifikasyon No Tanım Tablosu :

Ham madde Spesifikasyonu No:	XXXXX.YY
Ambalaj Malzeme Spesifikasyonu No:	XXXXX.YY
Ürün Spesifikasyon No:	XXXXX.YY
Ortak bitmiş ürün Spesifikasyon No	UAAAAAA. YY
Proses Spesifikasyonu No:	AAAAA. YY
Reçete No:	RXXXXX.ZZ.YY

*XXXXXX: EPR Kodu**YY: Yayın No**AA: Sistem tarafından atanan sayı**ZZ: Alternatif ürün ağacı no*

*Görsel spesifikasyonlar, hazırlanan fabrikanın doküman yönetim sistemine göre kodlanır ve fabrikanın belirlediği metotla güncelliği takip edilir.

vi. Spesifikasyonların Devreye Alınması

Ürünlerin üretilmesi için ilgili tüm spesifikasyonların, Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanmış olması ve ürün üretilmeden önce kalite planlarının hazırlanarak devreye alınmış olması gerekmektedir.

Herhangi bir spesifikasyon arandığında tek kaynak Spesifikasyon Merkezi olmalıdır. Tüm spesifikasyonların güncel ve geçerli hali spesifikasyon merkezinde yer almalıdır. Bu sistem dışında yer alan her türlü veri tabanı (QDMS, SAP vb.) ve çıktılar geçersiz sayılır.

Spesifikasyonlar ilgili birim ve kişilere dağıtılırken imzalı dağıtım listeleri oluşturulur ve kontrollü kopya şeklinde dağıtılan kopyalar geçerli kabul edilir. Spesifikasyonların sahada devreye alınması ve geçerliliğinin sağlanması kalite ekiplerinin sorumluluğundadır.

vii. Spesifikasyonlardan Çıktı Alma

Aşağıda belirtilen her statü için spesifikasyonlardan çıktı alınabilmektedir.

Yayınlanan : Spesifikasyon Merkezi tarafından yayınlanan spesifikasyon

İptal : Delist vb. gerekçeler ile kullanımdan kaldırılan spesifikasyon



Yürürlükten

Kalktı : Yeni yayınlanan spesifikasyonun tüm eski versiyonları

Taslak : Henüz yayınlanmamış spesifikasyon

Yayınlanan ve en son yayın numarasındaki spesifikasyondan arka planda KONTROLSÜZ KOPYA yazacak şekilde PDF kaydı ve çıktısı alınabilir. Sadece Kalite Yönetim Temsilcisi yayınlı spesifikasyondan arka planda KONTROLLÜ KOPYA yazacak şekilde PDF kaydı ve çıktısı alabilir. Kontrollü kopyanın izinsiz olarak çoğaltılmamasının sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcilerindedir.

Tedarikçilere gönderilecek hammadde ve ambalaj spesifikasyonlar için belirlenmiş formatlarda, tedarikçiye özel olarak Türkçe/İngilizce PDF kaydı ve çıktı alınır.

viii. Arşivleme

Aynı kod için birden fazla yayınlanan statüsü olduğunda eski tarihli yayınlanmış statüsündeki spesifikasyonlar “yürürlükten kalktı” statüsüne, taslak statüsündekiler “arşiv” statüsüne döner ve arşiv klasörüne gider. Bu süreç, otomatik olarak yeni bir spesifikasyonun yayınlanması durumunda gerçekleşir.

Aynı şekilde ortak bir bitmiş ürün spesifikasyonu yayınlandığında içerdiği bitmiş ürün spesifikasyonlarının önceki versiyonları “yürürlükten kalktı” statüsüne döner ve arşive gider.

Arşiv klasöründeki bir doküman üzerinden güncelleme, kaydetme, taslak kaydetme ve onaya gönderme yapılamaz. Arşiv statüsündeki bir dokümandan kopyalama yapılabilir. Bir spesifikasyonun iptal edilebilmesi için hazırlayan rolündeki kişi, iptal gerekçesini yazarak spesifikasyonu onaya gönderir. Onay süreci tamamlanınca, doküman arşiv klasörüne gider.

Sadece spesifikasyonun en güncel versiyonu, iptal statüsü için onaya gönderilebilir. Güncel versiyona sahip spesifikasyon iptal olunca, aynı spesifikasyonun yürürlükten kalktı statüsündeki spesifikasyonları da otomatik olarak iptal statüsüne döner. İptal statüsündeki bir spesifikasyon arşivden yürürlüğe alınırken onay süreçlerinden geçer ve spesifikasyon onaylandığında yayınladı statüsüne geri döner.

ix. Gözden Geçirme

Spesifikasyonlar her ürün değişikliği (hammadde, ambalaj, reçete, proses değişikliği) olduğunda veya en az her üç yılda bir gözden geçirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Gözden geçirme ve kayıtların saklanması Ar-Ge departmanı sorumluluğundadır.



6. 4. KALİTE YÖNETİMİ

Kalite olarak hedefimiz; ürünlerimizin spesifikasyonlara uygun olarak üretiminin yapılmasını sağlayarak, tüketicilerimizin her pakette aynı marka değerini ve kalitesini bulabilmelerini sağlamaktır. Bu hedefimize ulaşmamızda önemli rol alan çalışanlarımıza da pladis prensipleri ve değerleri doğrultusunda, doğru işleri yapma imkanı vererek onların da gelişimini sağlayacak sistemler oluşturulmaktadır.

Sürdürülebilir Kalite anlayışımızda benimsediğimiz ortak kavramlarımız; **“ürün”, “insan”, “sistem” ve “değer zinciri”** dir. Bu doğrultuda şirketlerimizde ortak kalite prosedür ve standartları oluşturarak her iş biriminin aynı uygulamalarla ve prensiplerle ürünlerinin üretilmesi ve yönetilmesi sağlanır.

Tüketici memnuniyetini sağlayabilmek için oluşturulan ürün spesifikasyonlarımıza uygun ürünleri üretebilmemiz için, tüm fabrikalarımızda uygulamamız gereken ortak süreçler ve prosedürler Sıfır Hata El Kitabı’nda tanımlanmaktadır. Sıfır Hata El Kitabı, malzeme tedarik sürecinden başlayarak, girdi kalite kontrolü, üretim, proses ve bitmiş ürün kontrolleri ürün sevkiyat, depolama ve dağıtım süreçlerimizde asgari koşullarda aynı kavramlarla uygulamaları ve yönetimi içerecek şekilde oluşturulmuştur. Sıfır Hata El Kitabı’ nın yanısıra merkez kalite olarak yürütülen kalite ve gıda güvenliği konularında kritik ve gerekli durumlarda rehber niteliği taşıyacak şekilde prosedür ve talimatlar yayınlamaktadır. Sıfır Hata El Kitabı ve merkez kalite dokümanlarının oluşturulması, yayınlanması ve güncellenmesi hakkındaki konular aşağıda detaylandırılmıştır:

a. Doküman Yönetimi

Sürdürülebilir yüksek kalitede, spesifikasyonlarımızı ve standartlarımızı karşılayan ürün üretiminin sağlanması ve herkesin aynı bilgiyi kullanmasını garanti etmek için dokümanlar güncel uygulamaları içerecek şekilde oluşturulmalıdır.

ÜRÜN VE SİSTEM TASARIMI

Kalite ve gıda güvenliğinin etkin, doğru ve güncel şekilde yürütülebilmesi için merkez kalite ve iş birimleri tarafından yürütülen doküman yönetimi süreci, aşağıda belirtilen gereklilikleri karşılamalıdır:

- Dokümanların yayımlanmadan önce yeterli açıdan onaylanması,
- Dokümanların gerekli oldukça gözden geçirilmesi, güncellenmesi ve yeniden onaylanması,
- Dokümanlarda revizyon takibi,
- Güncel dokümanların ilgili departman ve fonksiyonlara iletilmesi,
- Yeni uygulamaların hayata geçirilmesinde, gerekli durumlarda eğitim ve/veya toplantılar vasıtasıyla bilgilendirmelerin yapılması

Doküman yönetimi süreci kapsamında, dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayımlanması, erişimi, devreye alınması, güncellenmesi ve arşivlenmesi aşamaları “Doküman Yönetim Prosedürü”ne uygun olarak işletilir.

Doküman yönetimi süreci; merkez kalite tarafından yayınlanan Sıfır Hata El Kitabı, prosedür ve talimatların yanı sıra, iş birimleri tarafından ürün kategorisine ve teknolojiye özgü kalite gerekliliklerini içeren lokal kalite ve gıda güvenliği dokümanlarını da kapsar.

i. Sorumluluklar

Sıfır Hata El Kitabı ve Merkez Kalite Dokümanları

Hazırlama: Dokümanlar ilgili Merkez Kalite ekibi tarafından, etkilenen departmanlar var ise görüşleri alınarak hazırlanır.

Kontrol: Hazırlanan dokümanın format ve Sıfır Hata El Kitabına uygunluğunun kontrolü Doküman Yönetim Sorumlusu tarafından yapılır. Düzeltme yapılması gerekiyor ise, doküman hazırlayan kişiye geri gönderilir. Dokümanı hazırlayan kişi tarafından düzeltmeler yapıldıktan sonra doküman, Doküman Yönetim Sorumlusuna tekrar gönderilir.

Onaylama: Doküman Yönetim Sorumlusu kontrolünden geçen doküman Hazırlayan kişi tarafından onaylanması için TR/MENA/CA Güvenlik & Kalite Lideri'nin onayına sunulur. Onayları tamamlanan doküman yayına hazırdır.



Yayınlama: Doküman Yönetim Sorumlusu, dokümanı PDF formatında, “biz.ulker”e ekleyerek, tüm kullanıcıların erişimine açar.

Dağıtım: Dokümanın hazırlanmasını sağlayan ilgili birim sorumlusu tarafından doküman ilgili kişilere dağıtılır.

Dokümanın revizyonu: Tüm çalışanlar dokümanla ilgili revizyon talebinde bulunabilir ancak dokümanın revizyon talebi sadece doküman sorumlusu departman/kişisi tarafından değerlendirilir. Revizyon gerekli ise kontrol, onaylama, yayınlama adımları yukarıda belirtildiği şekilde işletilir.

Arşivleme: Revize olmuş bir dokümanın yürürlükten kalkmış eski versiyonları Doküman Yönetim Sorumlusu tarafından arka planda Arşiv filigranı ile arşiv klasörüne alınır.

İptal etme: Artık geçerliliği olmayan iptal edilmek istenen bir dokümanın iptali, ilgili süreç sahibinin sorumluluğunda TR/MENA/CA Güvenlik & Kalite Lideri’nin onayıyla gerçekleştirilir. Dokümana dair iptal bilgisi, Doküman Yönetim Sorumlusu ve ilgili departmanlara yapılır. Doküman Yönetim Sorumlusu dokümanı iptal klasörüne alır.

Lokal Dokümanlar

Hazırlama: Merkezi dokümanlara uyumlu olacak şekilde her iş birimindeki ilgili ekiplerin katılımıyla, (satın alma, üretim, tedarik zinciri vb.) iş birimlerinin ihtiyacını karşılayacak şekilde ilgili birim sorumlusu tarafından hazırlanır.

Onaylama ve Yayınlama: Hazırlanan dokümanlar ilgili birim şefinin ve/veya birim müdürünün onayı ile kalite yönetim temsilcisi tarafından yayınlanır.

Kontrol ve Değişiklik: Merkezi dokümanlar yayımlandıktan sonra, iş birimleri kendi lokal dokümanlarını kontrol eder. Her iş birimi minimumda merkezi dokümanlara uyum sağlayacak şekilde değişiklik yapma sorumluluğundadır. Lokal dokümanlarda değişiklik yapma yetkisi iş birimlerindeki doküman sahiplerindedir.

ii. Hazırlama, onaylama, yayınlama

YAYINLAMA PROSEDÜRÜ
• Lokal doküman kontrolünün tanımlanması
• Doküman içeriğinin ve doğruluğunun sağlanması
• Yayınlamadan önce yetkilerin tanımlanması
• Dağıtım listesi içeriğinin oluşturulması (Yayın/ değişiklik tarihi, doküman adı ve doküman no. tanımlanması, doküman sahibi adı, lokasyonu ve yapılan kopya sayısı)
• Doküman yayınlama ve yayınlanan dokümanda alınacak aksiyonların bildirilmesi √ Sahada Dokümanı Kontrol Eden Kişiler, √ Son Kullanıcılar
GÜNCELLEME & DEĞİŞİKLİK YAPMA
• Güncellemelerin doğruluğunu ve geçerli kılınmasının sağlanması
• Gerekli ise değişikliklerin yapılması
• Değişiklikler ve güncellemelerin doküman değişiklik kayıt sayfasında belirtilmesi
• Tüm çapraz referans dokümanlarının güncel olduğundan emin olunması
• Değişikliklerin uygun yetkilere tanımlanması
• Güncellemelerin ve değişikliklerin yayınlanması
• Değişikliklerin herhangi bir aksiyon alınması gerekliliğinin bildirilmesi √ Sahada Dokümanı Kontrol Eden Kişiler, √ Son Kullanıcılar

Doküman ilk yayınlandığında yayın no '1' ile başlar ve daha sonra revizyon yapıldıkça sayı bir artar. Hatalı veya yürürlükten kaldırılmış dokümanların kullanımının engellenmesi için doküman adı, doküman kodu, ilk yayın tarihi ve yayın numarası ve yayın tarihi içeren ana doküman listesi tutulur.



iii. Devreye alma

Merkezi dokümanların yayınlanmasından sonra, iş birimlerinde yayınlanan dokümanın konusu ile ilişkili olarak kullanılmakta olan lokal dokümanlar ve talimatlar gözden geçirilir. Gerekli ise, lokal dokümanlarda revizyonlar yapılarak merkezi doküman ile uyumluluğu sağlanır.

Merkezi dokümanların maksimum 2 ay içerisinde iş birimlerinde devreye alınması ve uygulanması sağlanmalıdır.

Dokümanların devreye alınması ve Merkez Kalite Sistemleri ile uyum sağlanması için öncelikli olarak doküman işleyişinden direkt ve/veya endirekt etkilenecek kişilere iş birimlerindeki dokümanın sahibi tarafından bilgilendirme yapılır. İşleyişin daha iyi anlaşılması için iş başı eğitimleri ve/veya sınıf eğitimleri verilir ve eğitimler kayıt altına alınır. Eğitimi tamamlanan kişilere gerekli ise sertifika verilir. Eğitim ve bilgilendirme ile dokümanların etkin bir şekilde uygulanması sağlanır.

Tüm lokal dokümanlar ve standartlar Sıfır Hata El Kitabı ile uyum sağlamalıdır.

iv. Erişim, arşivleme, gözden geçirme

Lokal Dokümanlara erişim, arşivleme ve gözden geçirme lokal talimatlarda tanımlandığı şekilde yapılır. Merkezi Dokümanlar ise aşağıdaki şekildedir.

Erişim : Merkezi dokümanlara biz.ulker'den erişilebilir. Yayınlanmış dokümanların dağıtımından, güncel versiyonuna erişilebilir olmasının sağlanmasından, yürürlükten kalkan dokümanın sahadan toplanmasından iş birimlerindeki doküman kontrol yöneticileri sorumludur.

Arşivleme: Merkezi dokümanların orijinalleri biz.ulker'de 5 yıl süresince arşivlenir. Gerek duyulduğunda eski/ arşiv dokümanların ulaşılabilirliği sağlanır. Dokümanlarda değişiklik yapıldığında, sistem üzerinde tüm yayınlanan, kontrol edilen dokümanların güncel versiyonlarının olduğundan emin olunacak şekilde bir sistem olmalıdır.

ÜRÜN VE SİSTEM TASARIMI

Gözden Geçirme: Merkezi dokümanlar, Merkez Kalite Ekibi tarafından en az 3 yılda 1 kez tamamını içerecek şekilde gözden geçirilerek, güncellemeler yapılır. Gözden geçirme çıktıları, kayıt altına alınır. Gözden geçirme süreci, eski dokümanların iptalini ve kaldırılmasını içerir.

b. Uygunluk

Lokal dokümanlar ve proseslerin Merkez Kalite dokümanları ve Sıfır Hata El Kitabı ile uygunluğu her iş biriminde denetlenir. Bu denetlemeler Merkez Kalite Ekibi tarafından gerçekleştirilir. Uygunsuzluk durumları var ise bunlarla ilgili aksiyonların planlanması ve belirlenen zaman aralığında uygulamaların iyileştirilmesi istenir. Tüm bu değerlendirmelerin sonuçları da takip edilerek fabrikaların uygulamalarındaki iyileştirmeler izlenir.





**Hedefimiz
Sıfır Hata**

EKLER

DOKÜMAN LİSTESİ TANIMLAR



DOKÜMAN LİSTESİ

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
1	1. Bölüm 7. Kısım Fason Tedarikçi Süreci	Fason üretim süreci "Fason Üretim Onay ve Takip Prosedürü"ne uygun olarak ele alınmalıdır.	Fason Üretim Onay ve Takip Prosedürü
2	2. Bölüm 1. Kısım Araç Kontrolü a. Aracın fiziksel uygunluğu	Gelen malzemeler tanker ile taşınıyor ise ve tanker depoya uğramadan boşaltılmak üzere direkt fabrika alanına geliyor ise tanker ile ilgili ilk kontrollerin kimin ve nasıl yapılacağına tanımlı olduğu fabrika talimatları oluşturulmalıdır.	Tankerle Gelen Hammadde Kontrol Talimatı
		Araç ile gelen girdi malzemelerinin de depo teslimatını alacak kişilerin (depo memuru, depo sorumlusu vb.) hangi kontrolleri nasıl yapacağı ile ilgili yine talimatlar, kontrol listeleri olmalıdır. Bu talimatların oluşturulması kalite müdürlüğünün sorumluluğundadır.	Depo Kabul Kriterleri Talimatı
3	2. Bölüm 1. Kısım Araç Kontrolü c. Taşıma sıcaklığı kontrolü	Her fabrikada, girdi malzemelerinin sıcaklık limitlerini depoda kontrolden sorumlu personele ulaştırılması ile ilgili düzenleme yapılmalıdır. Bu bilgilerin oluşturulması kalite müdürlüğünün sorumluluğundadır. Sıcaklık limitlerini içeren tabloların güncellenerek gönderilmesi, spesifikasyonların iletilmesi, ERP sisteminde sıcaklık limitlerinin tanımlanması gibi uygulama yöntemlerinin talimatları olmalıdır.	Girdi Malzeme Sıcaklık Limitleri Talimatı
4	2. Bölüm 1. Kısım Araç Kontrolü h. Uygun olan malzemelerin depoya alınması	Her malzeme ile ilgili uygun depolama koşulları spesifikasyonlarla yayınlanmakta olup; güncel bilginin her zaman depo çalışanlarına ulaşması sağlanmalıdır. Her fabrikada bu sorumluluk görev tanımlarında veya talimatlarda tanımlanmalıdır.	Depolama Koşulları Talimatı
		Sistem girişi yapılan malzemelere her iş biriminin kendi talimatlarında belirtildiği şekilde etiketleme yapılır. Genellikle etiket üzerinde malzemenin adı, kısa kodu, sistem kodu, miktarı, sistemin verdiği parti numarası, son kullanma tarihi gibi bilgiler yer alır.	Girdi Malzemesi Etiketleme Talimatı

DOKÜMAN LİSTESİ

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
5	2. Bölüm 2. Kısım Hammatde ve Ambalaj Malzemeleri Kontrolü b. Analiz ve kontrol süreci (i. Numune alma)	Her fabrikanın kullandığı malzemeler farklı özelliklerdedir. Bu nedenle hammatde ve ambalaj malzemelerinde numune alma metotları tanımlanmalıdır. Malzemelerin parti büyüklüğüne göre alınacak numune miktarları, paçal yapılacak ise ne kadarlık kısmı içerecek şekilde paçal numune yapılacağı, numunelendirme yerleri (paletin başı-ortası vb.) fabrikalarda yayınlanacak numune alma talimatlarında belirtilmelidir. Bu talimatlarda; • Malzemelere ve yapılacak analizlere göre numune alma yöntemleri • Mikrobiyoloji analizi yapılacak ise numune alınırken bulaşmayı engelleyecek için uygulanacak işlemler • Fiziksel-kimyasal analizler için özel durumlar var ise (çuvalın dibinden direk numune alınmamalı, sevkiyat aracının üst kısmında yer alan malzemelerden de numune alınmalı gibi) onları da içerecek yöntemler • Tekrar analiz gereken durumlar için, neler yapılması gerektiği, nasıl ve ne kadar miktarlarda tekrar numune alınması gereklilikleri yer almalıdır.	Numune Alma Talimatı
6	2. Bölüm 4. Kısım Depolama a. Kalite ve Gıda Güvenliği Standartları	Depodaki yerleşim, FIFO/FEFO (ilk giren ilk çıkar / son kullanma tarihi önce olan ilk çıkar) talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilmelidir. Üretime malzemeler verilirken bu kural mutlaka uygulanmalıdır.	Depolama Koşulları Talimatı
7	3. Bölüm 1. Kısım a. Yeni Ürün/Ürün Revizyonu Devreye Alma Süreci ii. Kalite Planlarının Yayınlanması	Değişiklik Durumu Spesifikasyonlardaki değişikliklerin takip edilmesi, planlara aktarılması için sorumlu kişiler belirlenmeli; genel gözden geçirme sıklıkları ve yöntemleri ilgili fabrika talimatıyla belirlenmiş olmalıdır.	Spesifikasyonları Gözden Geçirme Talimatı
8	3. Bölüm 1. Kısım c. c. Üretim Öncesi ve Üretim Başlangıcı Kontrolleri	Üretim öncesi (pre-production) ve üretim başlangıcı (start-up) kontrolü için, fabrika, değerlendirme/ ölçüm yöntemini ve kabul edilebilir ürünün nasıl görünmesi gerektiğini dokümante etmelidir ve kontroller kayıt altına alınmalıdır.	Üretim öncesi (pre-production) ve üretim başlangıcı (start-up) talimatı

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
9	3. Bölüm 2. Kısım Üretimde Gıda Güvenliğinin Sağlanması a. Ön Gereklilik Programları	i.Yabancı madde kontrol programı Cam Sert Plastik Kontrolü · Fabrikalarda olması gereken cam/sert plastik kontrol talimatı tüm çalışanlara net bir şekilde anlatılır. Bu iletişim, yıllık gıda güvenliği tazeleme eğitimleri sırasında yapılabilir.	Cam Sert Plastik Kontrolü Talimatı
		iii.Temizlik programı Her fabrikada detaylı temizlik planları ve ekipman bazında detaylı temizlik talimatları bulunmalıdır. · Temizliği gerçekleştiren, temizlik sonrası kontrolleri yapan ve temizlik onayı veren sorumlular; fabrika görev tanımı ya da temizlik talimatlarında belirtilmelidir. · Temizlikler iş birimlerinin çalışma düzenlerine göre değişkenlik gösterse de güvenli ürün üretmek için temel gereklilikler mutlaka temizlik talimatlarında belirtilmelidir.	Temizlik Talimatı
		iv.Kalite ve gıda güvenliği amaçlı bakım programı Metal-Metal ve Metal-Plastik Teması: Aşırı aşınma sorunlarını önlemek amacıyla, ekipmanlardaki metal-metal ve metal-plastik temasının ortadan kaldırılması veya uygunsuzlukların engellenmesini sağlayan fabrika bakım talimatı mevcut olmalıdır.	Bakım Talimatı
10	3. Bölüm 2. Kısım Üretimde Gıda Güvenliğinin Sağlanması c. Alerjen Yönetimi	Fabrika genelinde alerjen yönetimi ile ilgili bir talimat hazırlanmalıdır. Alerjenlerin çapraz bulaşma riskini yönetebilmek için aşağıdaki iyi üretim uygulamaları takip edilir: Alerjen ürün değişimi temizliği: Geçerli kılınan temizlik talimatının hazırlanması ve kullanımı sağlanır.	Alerjen Yönetimi Talimatı
11	3. Bölüm 2. Kısım Üretimde Gıda Güvenliğinin Sağlanması f. Helal ve Güvenilir Gıda	“Gıda Güvenliği Kurulu Yönetmeliği”nde gıda güvenliği, helal, kosher, vegan gibi tüketici hassasiyeti sertifikalı gıdalar konularının yönetimi detaylandırılmıştır.	Gıda Güvenliği Kurulu Yönetmeliği

DOKÜMAN LİSTESİ

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
12	3. Bölüm 3. Kısım Laboratuvar Yönetimi	• Malzemeler, Reaktifler ve Referans Malzemeler Yönetimi Reaktiflerin doğru ve tutarlı bir şekilde hazırlanmasını, ele alınmasını, depolanmasını ve bozulmadan kullanımlarını sağlayacak talimatların yazılı olması gereklidir.	Laboratuvar Malzemeleri Kullanım Talimatı
		• Laboratuvar Güvenliği Laboratuvar güvenliği için öncelikle risk değerlendirmesi yapılmalı; bu değerlendirme sürecinde özellikle patlayıcı kimyasallar riski, laboratuvar ortamının çalışma dizaynı, çalışma uygulamaları ve çalışma prosedürleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla ilgili bir talimat oluşturulmalı ve tüm çalışanlara gerekli eğitimler verilmelidir.	Laboratuvar Güvenliği Talimatı
13	3. Bölüm 4. Kısım Proses Kalite Kontrolü f. Proses Kalite Sağlama	i. Ölçüm, analiz: Her kontrol için gerekli numune alma ve ölçme metotları, ilgili fabrika talimatlarıyla belirlenir.	Proses Kontrol Talimatı
14	3. Bölüm 4. Kısım Proses Kalite Kontrolü h. Spesifikasyon Uygunsuzlukları: Kırmızı	• vi. Blokedeki ürünlerin kontrolü: Blokedeki ürünlerin kontrolü kalite sağlama bölümünün sorumluluğunda yapılır. Ayrılan ürünler parti büyüklüğüne göre fabrikaların numune talimatlarında belirtildiği şekilde numunelendirilerek kontrol edilir.	Proses Kontrol Talimatı
15	3. Bölüm 4. Kısım Proses Kalite Kontrolü i. Spesifikasyon Uygunsuzlukları: Sarı (ii. Sonuçların yeşil limitlere alınamaması)	Yapılan çalışmalara rağmen, üretimin mecburi bir nedenle sarı alanda devam etmesinin talep edilmesi durumunda UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ sürecinin işletilmesi gerekir (süre üretim çeşidine göre değişiklik göstermekte olup, fabrika bazında belirlenmeli ve talimatlarda yer almalıdır; ortalama 1 vardiya olarak değerlendirilebilir).	Uygunsuzluk Yönetimi Talimatı
16	3. Bölüm 5. Kısım Bitmiş Ürün Kalitesi b. Üretim Skoringleri	Skoringler ile ilgili uygulanması gereken temel prensipler, aşağıda belirtilen kurallar çerçevesinde fabrika talimatlarında da tanımlanmalıdır.	Skoring Talimatı
17	3. Bölüm 5. Kısım Bitmiş Ürün Kalitesi c. Depo Skoringleri	Depo skoringlerinde uygulanması gereken temel prensipler fabrika talimatlarında tanımlanmalıdır.	Depo Skoring Talimatı

DOKÜMAN LİSTESİ

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
18	3. Bölüm 5. Kısım Bitmiş Ürün Kalitesi g. Fason Ürünlerin Kontrolleri	Her iş birimi fason ürün kontrollerinin içeriği, sorumlusu ve iletişimin sağlanmasına yönelik bilgileri ve kendine özgü metotları içerecek şekilde talimat oluşturmaktadır.	Fason Ürünlerin Kontrolü Talimatı
19	3. Bölüm 6. Kısım Üretim Sonrası c. Iskarta Yönetimi	Her fabrikada genel prensiplerin, takip ve kullanım kurallarının, sorumlulukların tanımlandığı iskarta kullanım talimatı bulunmalıdır.	Iskarta Yönetimi Talimatı
20	3. Bölüm 6. Kısım Üretim Sonrası d. Üretime Ara Verilmesi-Ürünlerin ve Malzemelerin Korunması	Üretim duruşunun uzaması halinde malzemelerin depoya teslimi ve hattın uygun şekilde temizlenmesi gerekmektedir. Ürün çeşidine göre, risk değerlendirmesi yapılması gerektiğinden, her fabrikanın "üretim duruşlarının süresi ve alınacak önlemler" ile ilgili talimatı bulunmalıdır.	Üretim Duruşları Yönetimi Talimatı
21	3. Bölüm 7. Kısım a. Uygun Olmayan Malzeme Yönetimi	Uygun olmayan malzeme, bitmiş ürün veya bitmiş bir ürün imalatında kullanılan, tanımlı kalite, gıda güvenliği ve mevzuata uygunluk özelliklerine uymayan herhangi bir malzeme olarak tanımlanabilir. Uygun olmayan malzemenin tespitinden sonra nasıl yönetildiğini ayrıntılı olarak belgeleyen bir prosedür mevcut olmalıdır.	Uygun Olmayan Malzeme Yönetimi Prosedürü
22	3. Bölüm 8. Kısım Vukuat Sistemi	Her fabrikada, vukuat sürecinin işletilmesi ile ilgili kullanılacak program alt yapısı; sorumlular, zamanlama ve gözden geçirme faaliyetlerini tanımlayan, sıfır hata el kitabı ile uyumlu bir talimat olmalıdır.	Kalite Vukuatları Yönetimi Talimatı
23	3. Bölüm 9. Kısım Vukuat Sistemi	Vukuatlar "Vukuat Değerlendirme Talimatı"na uygun olarak sınıflandırılmalı, incelenmeli, aksiyon alınmalı ve takip edilmelidir.	Vukuat Değerlendirme Talimatı
24	3. Bölüm 10. Kısım Sürekli İyileştirme c. Denetimler vi. Dış % Yeşil Ölçümü	Dış % yeşil ölçümü, iş birimi Kalite Güvence departmanı ve Merkez Kalite tarafından belirlenmiş en fazla üretilen ürünleri kapsayacak şekilde ayda minimum 4 kez "Dış % Yeşil Ölçüm Talimatı"na uygun olarak gerçekleştirilir	Dış % Yeşil Ölçüm Talimatı

DOKÜMAN LİSTESİ

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
25	3. Bölüm 12. Kısım Eğitim, Sertifikalandırma ve iletişim a. Eğitim ve Sertifikalandırma (i. Eğitimlerin gerçekleştirilmesi)	Eğitimlerin verilmesi ve kayıtlarının saklanması, fabrika talimatında veya görev tanımlarında belirlenen kişilerin sorumluluğunda; eğitim almamış kişilerin çalıştırılmaması ise, çalışanın ilk amirinin sorumluluğundadır.	Eğitim Talimatı
26	4. Bölüm 3. Kısım Ürünlerin Depolanması b. Teslim Alma	Bitmiş ürünlerin kabul ve depolama sıcaklık / nem değerleri spesifikasyonlarla belirlenmektedir. Her zaman en güncel bilgi için spesifikasyonlara erişim yetkisi bulunan personelin, ilgili bilgileri lojistik ve satış birimleriyle paylaşması ve gerekli güncellemeleri yapması gerekmektedir. Bu konuda sorumluluk ve yetkiler, görev tanımında olmalı ve işleyiş için, gerekli talimatlar oluşturulmalıdır.	Ürün Depolama Şartları Talimatı
27	4. Bölüm 3. Kısım Ürünlerin Depolanması d. Depo Kalite ve Gıda güvenliği Standartları	<u>Depolama Şartları:</u> Depodaki yerleşim, FIFO/FEFO (İlk giren ilk çıkar / son kullanma tarihi önce olan ilk çıkar) talimatlarına uygun olarak gerçekleştirilmelidir.	Ürün Depolama Şartları Talimatı
28	4. Bölüm 3. Kısım Ürünlerin Depolanması e. Depolama Sırasında Meydana Gelecek Hasarlı Ürünlerin Yönetilmesi	Her fabrikanın, hasarlı ve iade ürünlerini değerlendirme ve yeniden işleme koşullarının tanımlandığı bir talimatı olmalı; bu talimat doğrultusunda, satış, lojistik ve fabrika birimleri koordinasyon halinde çalışmalıdır. Talimat şu tip bilgiler içermelidir: hangi koşullarda ambalaj değişimi yapılabilir? Hasarlı ürünün yeniden işleme ve üretime girebilmesi için sağlaması gereken spesifikasyon nedir (analitik özellikler, duyuusal vb.)? gıda güvenliği risk değerlendirmesi nasıl yapılır? 100% kontrol gerektiren durumlar nedir? Kontrol ve karar sorumluluğu kimde tanımlanmıştır?	Hasarlı ve İade Ürünlerin Değerlendirilmesi Talimatı

DOKÜMAN LİSTESİ

SIRA	BÖLÜM ADI	DOKÜMAN AÇIKLAMASI	DOKÜMAN ADI
29	4. Bölüm 3. Kısım Ürünlerin Depolanması f. İade Ürünler	GSF (İmha) yapılacak ürünler: Fabrika kalite sağlama yetkilisi tarafından tekrar satışa verilemez ve yeniden işlenemez kararı verilen ürünler gsf (imha) olarak değerlendirilir. Bu ürünlerin nasıl, hangi şartlarda, kimin sorumluluğunda imha edileceği ve nasıl bertaraf edileceği ile ilgili bilgileri içeren her fabrikanın talimatı olmalıdır (Ör: Atık yönetimi talimatı gibi).	İmha Süreci Yönetimi Talimatı
30	4. Bölüm 3. Kısım Ürünlerin Depolanması f. İade Ürünler	Satış şirketlerinden gelen kullanılabilir iadeler "İade Ürün Yönetim Talimatı"na uygun olarak değerlendirilir.	İade Ürün Yönetimi Talimatı
31	4. Bölüm 3. Kısım Ürünlerin Depolanması g. Bloke Etme- Salıverme Süreci	Her iş biriminin blokeye alma ve salıverme talimatında; fabrika sonrası bilgilendirme ve fiili işlemlerinin yürütülmesinden kimlerin sorumlu olduğu tanımlanmalıdır.	Blokeye Alma ve Salıverme Talimatı
32	6. Bölüm 3. Kısım Tüketici Spesifikasyonları	Spesifikasyonların hazırlanması, revize edilmesi, onaylanması, kontrol edilmesi, yayınlanması, arşivlenmesi, yayından kaldırılması süreçleri, yetki ve sorumluluklar "Spesifikasyon Yönetim Prosedürü"nde tanımlanmıştır.	Spesifikasyon Yönetim Prosedürü
33	6. Bölüm 3. Kısım Tüketici Spesifikasyonları b. Spesifikasyonların Hazırlanması, Onay- lanması ve Yayınlan- ması iii. Spesifikas- yonları Hazırlama ve Revize Etme	Spesifikasyonlar ve reçeteler TR/MENA/CA Ar-Ge Liderliği tarafından yayınlanan "Spesifikasyon Hazırlama Talimatı"na uygun şekilde hazırlanır/revize edilir.	Spesifikasyon Hazırlama Talimatı
34	6. Bölüm 3. Kısım Tüketici Spesifikasyonları b. Spesifikasyonların Hazırlanması, Onaylanması ve Yayınlanması iv. Onaylama Süreci	Kontrol ve Spesifikasyon Merkezi onayı; Kontrol için "Spesifikasyon Merkezi"ne gönderilen her bir spesifikasyonun "Spesifikasyon Hazırlama Talimatı"na uygunluğu kontrol edilir. Kalite kontrol kriterleri, talimata uygun şekilde girilmiş ve tüm zorunlu alanlar dolu olmalıdır. Kontroller sonucu uygun bulunan spesifikasyon onaylanır.	Kalite Kontrol Kriterleri Yazım Talimatı
35	6. Bölüm 4. Kısım Kalite Yönetimi a. Doküman Yönetimi	Doküman yönetimi süreci kapsamında, dokümanların hazırlanması, onaylanması, yayınlanması, erişimi, devreye alınması, güncellenmesi ve arşivlenmesi aşamaları "Doküman Yönetim Prosedürü"ne uygun olarak işletilir.	Doküman Yönetim Prosedürü

TANIMLAR

AGRONOMİK: Tarımsal ürün.

ALERJEN MATRİSİ: Hammadde, ürün, ıskarta, üretim hattı, vb. için alerjen durumlarını gösteren, ürün geçişleri sırasında alınacak aksiyonlar, üretim planlaması, temizlik planlaması, hammadde eleme ve ıskarta öğütme planlaması, ürün etiketindeki alerjen beyanı gibi konularda başvuru alan çizelgelerdir.

ANLAŞMALI KURULUŞ: Gizlilik sözleşmesi yapılan Yıldız Holding'in belirlediği kurallara uygun hizmet veren firmadır.

AS 400: Kurumsal kaynak planlaması için kullanılan yazılımlardır. Şirketin herhangi bir bölümünün veya herhangi bir sürecinin bilgisayar ortamına aktarılarak veri takibinin kolaylaştırılması ve verilerin kolay depolanmasının sağlanmasıdır.

ATP (Adenozin Trifosfat): Gıdalar ATP içerdiğinden temizlik kontrolünde gıda kalıntısının olup olmadığının tespitinde kullanılan temizlik kontrol yönetiminin adıdır.

BEÇ: Üretimin belli bir bölümünü içeren parti büyüklüğüdür.

BRC (British Retail Council): İngiliz Perakendeciler Birliği'nin yayınladığı Kalite ve Gıda Güvenliği Standardı.

CIP (Cleaning in Place): Kapalı sistemlerde yapılan temizlik yöntemidir.

ERP: Kurumsal Kaynak Planlaması (Orjinal adıyla Enterprise Resource Planning-ERP) işletmelerde mal ve hizmet üretimi için gereken işgücü, makine, malzeme gibi kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasını sağlayan bütünsel yönetim sistemlerine verilen genel addir. Operasyonel olarak kullanılan entegre bilgisayar programı (SAP, AS 400, Exen400, vb..)dir.

FEFO (First Expired First Out): İlk üretilen ilk çıkar.

FERSUDE: Tesiste üretim esnasında çıkan zorunlu ıskarta, gofret plakasının paketlenemeyecek kenar kısımları gibi.

TANIMLAR

FIFO (First in First Out): İlk giren ilk çıkar.

GFSI: İngilizce Global Food Safety Initiative, Türkçe Küresel Gıda Güvenliği İnisiyatifi anlamına gelen kuruluştur.

GPRS (General Packet Radio Service): Mevcut telefon şebekesi üzerinden yüksek hızlı paket veri iletişimini sağlayan sistem. GRPS sistemi kullanılarak depolardaki sıcaklık takibi canlı yapılabilmektedir.

GSF (Gayri Sıhhi Fire): Ticari olarak ürün amacı dışında satılan, çöp haline getirilen veya çeşitli yollar ile bertaraf edilen tüm uygunsuz ürün/yarı ürünler.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point): Tehlike analizleri ve kritik kontrol noktaları.

IFS (International Food Safety): Alman Perakendeciler Birliği'nin yayınladığı Kalite ve Gıda Güvenliği Standardı.

ISO (International Standard Organization): Uluslararası Standardizasyon Örgütü.

ISO 22000: Uluslararası Standardizasyon Örgütü'nün yayınladığı Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı.

KALİBRASYON: Bir ölçme aleti veya düzeneğinin doğru sonuçlar verecek şekilde ayarlanmasıdır.

KKN (CCP: Critical Control Point): Kritik Kontrol Noktası

MSDS (Material Safety Data Sheet): Malzeme Bilgi Güvenlik Formu

NEFASET: 1) Bir işin öngörüldüğü standartlara uyulmaması durumunda işi yapan kişinin yaptıran kişiye eksik ödeme yapmasına imkan veren bir uygulamadır. Tedarik edilen malzemelerde tespit edilen uygunsuzluk ile ilgili tedarikçiye belli oranda cezai işlem uygulamasıdır. **2)** Nefis olma durumu. Ürünlerin duyuusal kontrollerin esnasında ağızda bıraktığı tat.

PRIVATE LABEL: Müşteriye Özel Marka. Herhangi bir firmanın ürettiği ürünü, müşteriden gelen talepleri içeren şartlar altında, müşterinin istediği ve kendisine ait marka ve tasarım çerçevesinde imal etme sürecine verilen isimdir. Örn: BİM Marketler için üretilen DOST markalı süt.



PLANOGRAM: Mağaza içinde ürünlerin raflarda ne şekilde teşhir edileceğini gösteren diyagram.

SAP: Kurumsal kaynak planlaması için kullanılan yazılımlardır. Şirketin herhangi bir bölümünün veya herhangi bir sürecinin bilgisayar ortamına aktararak veri takibinin kolaylaştırılması ve verilerin kolay depolanmasının sağlanmasıdır.

SPESİFİKASYON: Ürün ve hizmete yönelik sahip olunması gereken teknik özellikler.

UNSATISFACTORY (UNSAT): AIB denetimi sonucunda kritik olarak iyi üretim uygulamalarının uygulanmaması nedeniyle, tespit edilen direkt gıda güvenliği tehlikesinin yer aldığı durum.



**Hedefimiz
Sıfır Hata**