

	<b>DURAK FINDIK – MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI</b>	Doküman No : TA-64-351 Yayın Tarihi : 1.12.2025 Revizyon No : 0 Toplam Sayfa : 2
<b>TALİMAT</b>		

DOKÜMAN		SİSTEME UYGUNLUK
Hazırlayan Kadir Durak	Onaylayan Kadir Durak	Onaylayan Adalet Murt

## 1. Amaç

Bu politikanın amacı, Durak Fındık tarafından üretilen ve tedarik edilen ürünlerin müşteri sağlığına zarar vermeyecek şekilde güvenli, hijyenik ve yüksek kalite standartlarında olmasını sağlamak; tüketicilerin güvenini ve memnuniyetini korumaktır.

## 2. Kapsam

Politika, tüm Durak Fındık ürünleri ve üretim süreçlerini, ambalajlama, depolama, nakliye ve satış aşamalarını kapsar.

## 3. Temel İlkeler

### 3.1. Gıda Güvenliği ve Hijyen

Tüm üretim süreçleri ISO 22000 ve HACCP standartlarına uygun olarak yürütülür.

Ürünler, hijyenik koşullar sağlanarak işlenir ve paketlenir.

Ürünlerin saklama ve taşıma koşulları, gıda güvenliği kriterlerine uygundur.

### 3.2. Yasal Uyum

Tüm ürünler, Türkiye Cumhuriyeti Gıda ve Tarım Bakanlığı mevzuatlarına ve ilgili uluslararası standartlara uygundur.

Etiketleme, içerik ve ambalaj bilgileri yasal gerekliliklere uygun olarak hazırlanır.

### 3.3. Kalite ve Risk Yönetimi

Üretim ve tedarik zincirinde düzenli kalite kontrol ve denetimler yapılır.

Olası tehlikeler ve riskler önceden tespit edilir, kontrol önlemleri uygulanır.

Gıda güvenliği ve müşteri sağlığı ile ilgili olaylar hızlıca analiz edilir ve gerekli düzeltici önlemler alınır.

### 3.4. Müşteri Bilgilendirme ve Şeffaflık

Ürün içerikleri, alerjen bilgileri ve kullanım talimatları doğru ve anlaşılır şekilde müşteriye sunulur.

Müşteri şikâyet ve geri bildirimleri etkin şekilde değerlendirilir ve kayıt altına alınır.

### 3.5. Sürekli İyileştirme

Üretim ve hijyen süreçleri düzenli olarak gözden geçirilir.

Yeni teknolojiler, yöntemler ve hijyen uygulamaları takip edilerek süreçler iyileştirilir.

Ürün güvenliği performansı, kalite yönetim sistemi ile entegre bir şekilde izlenir.

### 3.6. Eğitim ve Farkındalık

Tüm çalışanlar, gıda güvenliği, hijyen ve müşteri sağlığı konularında düzenli olarak eğitilir.

Eğitimler, üretim, depolama, lojistik ve satış ekiplerini kapsar.

## 4. Sorumluluklar

Üst Yönetim

Politikanın uygulanmasını sağlar.

Gerekli kaynakları tahsis eder ve kalite standartlarını denetler.

Kalite ve Üretim Birimi

Gıda güvenliği ve hijyen süreçlerini uygular ve denetler.

Riskleri tespit eder ve düzeltici önlemleri uygular.

Tüm Çalışanlar

Hijyen ve gıda güvenliği kurallarına uyar.

Olası uygunsuzlukları bildirir.

Müşteri sağlığı ve güvenliği kültürüne katkı sağlar.

#### **5. Şikâyet ve Geri Bildirim Mekanizması**

Müşteriler, ürünler ile ilgili şikâyet ve önerilerini telefon, e-posta veya web kanalları aracılığıyla iletebilir.

Tüm geri bildirimler gizlilik ve şeffaflık esasına göre değerlendirilir.

Şikâyetler kısa sürede çözülür ve düzeltici önlemler alınır.

#### **6. Politikanın Gözden Geçirilmesi**

Politika yılda bir kez veya ihtiyaç duyulduğunda gözden geçirilir ve güncellenir.