

TEDARİK ZİNCİRİNDE GÜVEN REHBERİ





Rehberin elektronik haline QR kodu okutarak ulaşabilirsiniz.

1. Basım, Ekim 2020

Yayımlayan: Gıda Güvenliği Derneği ve Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği

Telif Hakkı: ©2020 Gıda Güvenliği Derneği

Rehberin tüm hakları saklıdır. Bu rehberin herhangi bir kısmı tekrar üretilemez veya dönüştürülemez, ancak ilgili bölüm veya bölümleri kaynak göstermek şartıyla kullanılabilir. Bu rehber GFSI'nın (Küresel Gıda Güvenliği Girişimi) kabul ettiği/ tanıdığı IFS, BRC gibi uluslararası kuruluşların verilerine ve Türkiye gerekliliklerine dayanarak gıda sektörünün kullanımı için hazırlanmıştır. Bu rehberde yer alan bilgilerden ve rehberden yapılan alıntılardan ötürü doğabilecek sonuçlardan yazar(lar) ve yayımcı sorumlu değildir.

Tasarım: Brandhaus | bh.agency

TEŞEKKÜRLER

Tedarik Zincirinde Güven Teknik Komitesine rehberin oluşturulmasındaki katkıları nedeniyle teşekkür ederiz.

Proje Liderleri

Tülay Özel

Metro Grosmarket

Sabahnur Demirci

Mérieux NutriSciences

Proje Bölüm Sorumluları

Kürsat Ulus

Diversey

Hande Balta

Migros

Barbaros Aba

Netlog

Pınar Günenç

Eczacıbaşı Profesyonel

Serpil Ürek

Migros

Gökem Köse

Testo

Serap Kösemehmet

Eker Süt

Sevil Şen

Migros

Özge Akpınar

Unilever Food Solutions

Hande Tok

Metro Grosmarket

Şeyma Bayülgen

Migros

Yasemin Ertürk

Metro Grosmarket

Hilal Yalçın

Nestlé Turkey



TEŞEKKÜRLER

Tedarik Zincirinde Güven Rehberi, Gıda Güvenliği Derneği'nin (GGD) koordinasyonu ile; GGD Bilimsel Danışma Kurulu, Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği (ETÜDER), İstanbul Hububat Birliği (İHBİR), Lojistik Derneği (LODER), Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği (TURYİD), Türkiye Lokantacılar ve Pastacılar Federasyonu, Endüstriyel Mutfak, Çamaşırhane Servis ve İkram Ekipmanları Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TUSİD), Tüm Restoranlar ve Turizmciiler Derneği (TÜRES), Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB), Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED), Yemek Sanayicileri Dernekleri Federasyonu (YESİDEF), Züccacıyeciler Derneği (ZÜCDER) tarafından yürütülen ortak bir çalışma ile hazırlanmıştır. Tarım ve Orman Bakanlığı, rehberin hazırlık aşamasında desteklerini esirgememiştir.

Başta Tarım ve Orman Bakanlığı olmak üzere, Tedarik Zincirinde Güven Rehberi çalışmamızda emek veren tüm Dernek üyelerimize ve ilgili Kurumlara teşekkürlerimizi sunarız.



GİRİŞ

1. Amaç:

Tedarik zincirinde, pandemi sonrası normale dönüşle birlikte,

- ☑ tedarik zinciri içindeki tüm gıda işletmecilerinin “Gıda Hijyen ve Güvenilirlik Kültürü”nün geliştirilmesinde farkındalıklarını artırmak,
- ☑ gıda, gıda ile temas eden malzeme, gıdyla ilgili hizmetler ile temizlik ve dezenfeksiyon kimyasallarında kalite ve güvenilirlik kriterlerine uygun tedarikçi seçiminde yol gösterici olmak,
- ☑ tüketicilerin, (restoran, otel, büfe, kafe gibi) ev dışı tüketim noktalarında sunulan gıdaların kalitesine ve güvenilirliğine olan tereddütlerini ortadan kaldırmak.

2. Kapsam:

Bu kılavuz, gıda tedarik zincirinde yer alan gıda, gıda ile temas eden malzeme, gıda ile ilgili hizmet ve temizlik ve dezenfeksiyon ürünleri ve bu ürünlerin tedarikçileri ile dağıtım süreçleri kapsamında bilgi sunmaktadır.

Eğer bu ürünleri üreten ve dağıtan tedarikçiler, GFSI'n (Global Food Safety Initiative) kabul ettiği veya ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistem belgelerinden birine sahipse ve kriz ve acil durumlarda (Covid-19 vb) alacağı önlemleri/protokolleri GGD tarafından hazırlanmış olan sektör bazındaki (Gıda Üretim Tesisleri, Toplu Tüketim Yerleri, AVM'ler, Lojistik ve Satış Noktaları için) **"COVID-19 ile Mücadele ve Hijyen Rehberi"** dokümanlarında belirtildiği şekilde uyguladığını taahhüt ediyorsa veya TSE'nin Güvenli Üretim Belgesi'ne sahip ise bu rehberin gereklerini tamamıyla karşılıyor olarak kabul edilir.

3. Hedef Kitle:

3.1. Tedarik Zinciri

Normale geri dönüş sürecinde sektörde bir farklılaşma hareketini başlatabilmek amacıyla, önleyicilik temelinde sektöre yol gösterici faaliyetlerde bulunmak ve tedarik zincirinde yer alan üretim, satış, dağıtım ve depolama faaliyetlerini yapan tüm gıda işletmecilerinin " Gıda Hijyen ve Güvenilirlik Kültürünü " ve farkındalığını geliştirmeyi hedeflemektedir.

3.2. Müşteriler

Ev Dışı Tüketim/Horeca sektörü (restoran, otel, büfe, kafe vb) için Tedarik Zincirinde Güvenliği kanıtlanmış tedarikçilerin seçimi ve çalışmasının önemi konusunda yol göstermek, farkındalık yaratmak ve ürünlerin izlenebilirliğinin mümkünse dijital olarak sağlanması için altyapı oluşturmak.

3.3. Tüketiciler

Tüketicilerde güveni yeniden oluşturmaya yönelik aktif bilgilendirme ve iletişim çalışmaları yapmak ve işyerlerinin aldığı önlemleri göstermek (logo vs), ürünlerin izlenebilirliğinin mümkünse dijital olarak sağlanması (aplikasyon vb) vasıtasıyla tüketicilere destek olmak.



İÇİNDEKİLER

1. Tanımlar	1
2. Tedarikçi Seçim Kriterleri.....	1
2.1. İyi Üretim Uygulamaları	1
2.1.1. Personel Hijyeni	1
2.1.2. Fabrika Çevresi.....	1
2.1.3. Temizlik ve Dezenfeksiyon	2
2.1.4. Ürün Bulaşı Kontrolü.....	2
2.1.5. Zararlılarla Mücadele	2
2.1.6. Su Kalitesi	3
2.1.7. Personel Tesis Altyapı	3
2.1.8. Atık Yönetimi.....	3
2.1.9. Depolama	3
2.1.10. Bakım.....	4
2.1.11. Kalibrasyon.....	4
2.2. Gıda Tehlikelerinin Kontrolü	4
2.2.1. HACCP sistemi	4
2.2.2. Yabancı Madde Kontrolü.....	5
2.2.3. Alerjenlerin Kontrolü.....	5
2.2.4. Geri Çağırma	5
2.2.5. Sabotaj.....	5
2.2.6. İzlenebilirlik.....	6
2.3. Acil Durum ve Salgın Hastalıklar ile Mücadele & Önlemler.....	6
3. Ürün ve Hizmet Kriterleri	8
3.1. Gıdalar	8
3.1.1. Teknik Şartlar.....	8
3.1.2. Uygun Olmayan Ürün	8
3.1.3. Ürünlerin Analizi.....	8
3.2. Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemeler.....	9
3.3. Temizlik ve Dezenfeksiyon Kimyasalları	9
3.4. Gıda ile ilgili Hizmetler.....	9
3.4.1. Zararlılarla Mücadele.....	9
3.4.2. Kalibrasyon Hizmeti.....	10
3.4.3. Temizlik Hizmeti	10
3.4.4. Nakliye Hizmeti.....	10
4. Lojistik Kriterleri.....	11
4.1. Genel.....	11
4.1.1. Şartların İncelenmesi ve İletişim.....	11
4.1.2. Lojistik Tedarikçisi ve Hizmet Sağlayıcıları	11
4.1.3. Depolama hizmeti sağlayıcıları.....	11
4.1.4. Taşıma Hizmeti Sağlayıcıları	11
4.2. Personel Gereklilikleri	12
4.3. Temizlik ve Dezenfeksiyon.....	12
4.4. Mal Kabul, Depolama ve Taşıma.....	14
4.4.1. Yapısal Gereksinimler	14

4.4.2. Ekipman	14
4.4.3. Mal Kabul Ve Depolanması	14
4.4.4. Elleçleme için Özel Gereklilikler	15
4.4.5. İzlenebilirlik	16
4.4.6. Bakım ve Onarım	16
4.4.7. Klima / Soğutma / Su / Buz ve Basınçlı Hava	16
4.4.8. Donma ve / veya Çözdürme İşlemlerinde Özel Gereklilikler	17
4.4.9. Zararlı İzleme / Zararlı Kontrolü	17
4.4.10. Atık İmhası	18
4.5. Nakliye/Taşıma/Dağıtım	18
4.5.1. Özel Taşıma Şartları	18
4.6. İletişim Yönetimi	20
4.7. Uygunsuzluklar ve Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetlerin Yönetimi	20

1. Tanımlar

Üretici: Girdilerden belirli bir proses ve sistemle son ürün üreten firma.

Tedarikçi: Üreticilere girdi veya ev dışı satış noktalarına son ürün sağlayan firma.

Lojistik Tedarikçisi: Taşıma ve depolama hizmetlerini veren firma.

Dağıtıcı: Son ürünleri müşteriler dağıtan firma.

Ev Dışı Tüketim Noktası/Horeca: Restoran, kafe, otel gibi tüketim ve servis noktaları.

2. Tedarikçi Seçim Kriterleri

Gıda ve gıdaya temas eden ürün veya kimyasalları üreten tedarikçinin, ilgili yasal otoritelerden izin almış olması (bahse konu üretim hayvansal gıda ise onay, diğer grup gıda üretiminde ise kayıt almış işletmeler olması), izlenebilirlik şartlarını sağlaması ve GFSI'nı (Global Food Safety Initiative) kabul ettiği gıda güvenliği sistem belgelerinden birine veya ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistem belgesine sahip olması beklenir.

2.1. İyi Üretim Uygulamaları

2.1.1. Personel Hijyeni

- ☑ Tedarikçi tüm çalışan, taşeron ve ziyaretçileri için uyulması gereken uygun hijyen kurallarını içeren prosedürleri oluşturmalıdır.
- ☑ Kişisel hijyen şartları yasal gereklilikler ile uyumlu olmalıdır.
- ☑ Çalışan, taşeron ve ziyaretçilerin bulaşıcı bir hastalığı bulunması durumunda, tedarikçi izleyeceği yolu belirleyen prosedüre sahip olmalıdır.
- ☑ Tedarikçi; çalışan, taşeron ve ziyaretçiler için çalışma alanlarında koruyucu ekipman ve kıyafet konusunda prosedüre sahip olmalı ve buna uygun tedbirlerini almalıdır.
- ☑ İş kıyafetlerinin temizliği ile ilgili gereklilikler tanımlanmalı ve temizlik işlemi buna uygun olarak yapılmalıdır.

2.1.2. Fabrika Çevresi

- ☑ Tedarikçi tesislerinin yerleşimi; bulaşma riskini azaltacak, belirlenen kalitede güvenilir ve yasal gereklilikleri karşılayan gıda üretimine izin verecek şekilde olmalı ve tesislerin bakımı sağlanmalıdır.
- ☑ Tesisin yerleşimi, dizaynı, inşası ve bakımı, gıda güvenilirliğini, kalitesini ve yasal gereklilikleri sağlayacak şekilde olmalıdır.
- ☑ Kimyasal, fiziksel ve mikrobiyolojik tehlikeleri önlemek için gerekli tesis bakımı, temizlik ve dezenfeksiyon faaliyetleri sağlanmış olmalıdır.



- ✔ Aydınlatma yoğunluğu ve tasarımı; gıda güvenilirliği ve kalitesinin sürdürülebilmesi için uygun olmalıdır.
- ✔ Yüzeylerin, özellikle gıda ile temas eden yüzey ve malzemelerin bakımı, temizliği, gerekli yerlerde dezenfeksiyonu kolaylaştıracak özellikte olmalıdır.
- ✔ Ekipman yerleşimi, gıda güvenilirliği, kalitesi ve yasal gereklilikler, atık su ya da drenaj sistemi tarafından tehlikeye maruz bırakılmayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- ✔ Tesisin zemini ve çevresindeki alanın bakımı yapılmalı, atık ve hurda biriktirilmemelidir.
- ✔ Havalandırma, yürütülen üretim işlemleri için yeterli ve uygun olmalıdır. Alternatif olarak gıdayı korumak için özel önlemler alınmalıdır.

2.1.3. Temizlik ve Dezenfeksiyon

- ✔ Tedarikçi, dokümente edilmiş temizlik ve dezenfeksiyon prosedürüne sahip olmalıdır.
- ✔ Yapılan temizliğin etkinliği ve doğrulaması yapılmalıdır.
- ✔ Temizlik araçları ve kimyasallar açıkça işaretli ve ayrılmış bir alanda, gıdadan, ekipmanlardan ve ambalaj malzemelerinden uzakta muhafaza edilmelidir.
- ✔ Tedarikçi, temizlik ve dezenfeksiyon için personeli eğitmelidir.
- ✘ İşletmenin temizlik ve dezenfeksiyonunun sağlanmasında kullanılan kimyasalların MSDS (Ürün Güvenlik Bilgi Formları) formları güncel olarak işletmede bulunmalıdır. Bu bilgiler ışığında toksik hammadde içeren gıdalar kullanılmamalıdır.
- ✔ İşletmede kullanılan dezenfektanlar, Sağlık Bakanlığı tarafından verilen biyosidal ruhsatına sahip olmalıdır.
- ✔ Kimyasalların depolandığı alan, kilitli olmalı ve sorumlu bir personel tarafından kontrol altında tutulmalı ve havalandırması iyi olmalıdır. Ürünler, FEFO kuralına uygun şekilde depolanmalıdır.
- ✔ Personel depo alanında ve uygulama sırasında kullanması gereken kişisel koruyucu ekipmanları kullanmalı ve bu konuda sürekli eğitilmelidir.

2.1.4. Ürün Bulaşı Kontrolü

Tedarikçi; ürünlere fiziksel, kimyasal ve/veya mikrobiyolojik bulaşı riskini ortadan kaldırmak ve azaltmak için gerekli fiziksel bariyerleri veya etkin prosedürleri oluşturmalıdır.

2.1.5. Zararlılarla Mücadele

- ✔ Tedarikçi, (kemirgenler, böcekler ve kuşlar da dahil olmak üzere) zararlı istilası riskini ortadan kaldırmak veya azaltmak için kontrollerin sağlandığından emin olacak bir sistem kurmalıdır. Bu sistem şunları içermelidir:
 - ✔ Etkin Zararlılarla Mücadele Programı
 - ✔ Ürün, hammadde ve tesis ile ilgili kontrolleri
- ✔ Tedarikçi; zararlılarla mücadele programını, dış kaynaklı bir firmadan hizmet alımı şeklinde yapmalı veya bu konuda eğitimli uzman bir personel tarafından kendisi yürütmelidir.
- ✔ Zararlılarla Mücadele Programı, uzman bir kişi tarafından uygun periyotta gerçekleştirilmeli, tesisin mücadele program kayıtları düzenli olarak incelenmeli, zararlıların girmesini önlemek için tesisin dışını da kontrol edecek şekilde bir program uygulanmalıdır.

2.1.6. Su Kalitesi

- ⊙ Tedarikçi, gıda ile temas eden su, buz ya da buharın insani tüketim amacına uygun olmasını sağlamalıdır. Gıda ile temas eden su, hammadde olarak kullanılan su ve temizlik, sanitasyon işlemlerinde kullanılan su içme suyu niteliğinde olmalı ve İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmeliği'ne uygunluğu ilgili analizlerle doğrulanmalıdır.
- ⊙ Su, buhar ve buz kalitesinin son ürünün gıda güvenilirliğinden ödün vermediğinden emin olmak için prosedürler olmalıdır.
- ⊙ Tedarikçi; içilebilir su ile içilemeyen suyun çapraz bulaşmasını önleyecek prosedürlere sahip olmalıdır.
- ⊙ Tedarikçi; tesis genelinde su sisteminin durgunluk ve kirlilik risklerini önleyecek önlemleri almalıdır.

2.1.7. Personel Tesis Altyapı

- ⊙ Tedarikçi sosyal tesisleri gıda güvenilirliği risklerini azaltacak şekilde dizayn etmeli ve işletmelidir.
- ⊙ Personel için uygun soyunma odaları olmalıdır.
- ⊙ Üretim / gıda işleme alanlarından uygun şekilde ayrılmış, operasyonel ve ulaşılabilir tuvaletler olmalıdır.
- ⊙ Uygun, ulaşılabilir ve yeterli sayıda el yıkama imkanı olmalıdır.
- ⊙ Üretim, paketleme ve depolama alanlarından uzak, ayrı bir yemekhane olmalıdır.

2.1.8. Atık Yönetimi

Tedarikçi, atıkların toplanması ve bertaraf edilmesi için gerekli sisteme sahip olmalıdır. Bu sistem aşağıdakileri sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır:

- ⊙ Atıklar ile ilgili depolama ve uzaklaştırma için uygun kriterler,
- ⊙ Tekrar kullanılmayacak ürünlerin, atık ve yan ürünlerin çapraz bulaşmasını önlemek için konulacağı konteynerler belirgin bir şekilde işaretlenmeli ve toplama, nakliye, depolama ve atıkların atılmasına ilişkin önlemler alınmalıdır.

2.1.9. Depolama

Tedarikçi, tüm hammaddelerin (ambalaj materyalleri, temizlik kimyasalları dahil), ara ve son ürünlerin güvenilirliğini sağlayacak koşullarda depolandığını garanti altına almalıdır.

Tedarikçi,

- ⊙ Gıda ve hammaddeleri depolamak için yeterli olanaklara,
- ⊙ Gıda depolama tesisleri, depolama sırasında hammadde ve son ürünleri kontaminasyondan etkin bir şekilde koruma olanaklarına,
- ⊙ Gıdanın depolama koşulları gıda bozulmasını en aza indirmek için gerekli sıcaklık, nem vb şartlara uygunluğuna sahip olmalıdır.



İade/uygun olmayan ürünler, uygun ürünlerden ayrı ve kontaminasyon riski yaratmayacak şekilde (fiziki olarak uygun ürünlerden ayrı) depolanmalıdır.

2.1.10. Bakım

Tedarikçi, yeterli düzeyde gıda güvenilirliği ve kalitesini sağlamak için planlı, önleyici ve düzeltici bakım sistemi uygulamalıdır.

Bu amaçla tedarikçi;

- ☑ i. Dokümante edilmiş bir bakım planı oluşturmalıdır.
- ☑ ii. Bakım programını etkin şekilde uygulamalıdır ve bakım sonrası kayıtları muhafaza etmelidir.
- ☑ iii. Tüm bakım onarım faaliyetleri için etkin temizlik - dezenfeksiyon prosedürlerine sahip olmalıdır.
- ☑ iv. Bakım ve onarım için kullanılan tüm ekipmanlar kullanım amacına uygun olmalıdır.

2.1.11. Kalibrasyon

- ☑ Tedarikçi, gıda güvenilirliği ve kalitesinde (müşteri gereklilikleri dahil) kritik olan ölçme ve izleme cihazlarını tanımlamalı, cihazların kalibre edildiğinden ve ulusal ya da uluslararası tanınmış bir standarda göre izlenebilirliğinin sağlandığından emin olmalıdır.
- ☑ Tedarikçi ölçme ve izleme cihazlarının, belirli limitlerin dışına çıkmasında izlenecek faaliyeti tanımlamalı ve bu faaliyeti kayıt altına almalıdır.

2.2. Gıda Tehlikelerinin Kontrolü

2.2.1. HACCP sistemi

- ☑ Tedarikçinin, gıda güvenilirliği ve hijyen uygulamalarından sorumlu en az bir kalite personeli olmalıdır.
- ☑ Tedarikçi, gıdaların üretimi ile ilgili herhangi bir tehlike varsa, belirlemek için en az bir adım olarak gıda üretim sürecinin bir tehlike analizini yapmalıdır.
- ☑ Tedarikçi, bu değerlendirmeyi gerçekleştirmek için HACCP sistemini uygulamak zorundadır. Eğer üretim sürecinde bir tehlike tanımlanırsa, işletmeden Codex Alimentarius'ta tanımlanan 7 prensip gerekliliklerini karşılayan bir HACCP planı geliştirmesi beklenmektedir.
 - ☑ İlke 1: Ürünlerin imalatında her proses adımı için bir tehlike analizi yapılmış olmalı
 - ☑ Risk değerlendirmesi ya da tehlike analizi yetkili bir takım tarafından yapılmış olmalı
 - ☑ İlke 2: Üretim sürecinde elimine edilemeyen ya da etkisi azaltılamayan önemli bir tehlike tanımlandıysa, bu nokta Kritik Kontrol Noktası (KKN) olarak tanımlanmış olmalı
 - ☑ İlke 3: Her KKN için belirlenen kritik limitler tanımlanmalı
 - ☑ İlke 4: Her KKN etkin şekilde uygulanıyor olmalı ve her KKN için izleme prosedürleri tanımlanmalı
 - ☑ İlke 5: Kritik limitlerin aşıldığı durumlarda her KKN için düzeltici önlemler oluşturulmuş olmalı
 - ☑ İlke 6: Doğrulama prosedürleri oluşturulmuş ve etkin şekilde uygulanıyor olmalı

- ☑ İlke 7: Kayıt tutma ve HACCP prosedürünün dokümantasyonu oluşturulmuş olmalı
- ☑ HACCP ile ilişkili tüm kayıt ve dokümantasyon işlemleri etkin bir şekilde uygulanmalıdır.
- ☑ KKN olarak tanımlanmamış tüm ilgili basamaklar için özel kontrol yöntemleri etkin şekilde uygulanmalıdır.
- ☑ Gıda ile temas edebilecek yüzeylerde kullanılacak olan kimyasalların üretiminde de benzer süreçler işletilmeli, değerlendirilmeli ve kontrol edilmelidir.

2.2.2. Yabancı Madde Kontrolü

Tedarikçi, ürüne bulaşabilecek her türlü yabancı madde bulaşı riskini en aza indirmek veya ortadan kaldırmak için gerekli şartlar için prosedürler oluşturmalı ve etkin şekilde uygulamalıdır.

2.2.3. Alerjenlerin Kontrolü

- ☑ Tedarikçi; alerjenlerin çapraz bulaşmasını önlemek için yeterli kontrol önlemlerini oluşturmalıdır. Ürün içinde gıda alerjisine neden olduğu bilinen bütün maddeler açıkça belirlenmeli ve müşteri bilgilendirilmelidir.
- ☑ Üretimin her aşamasında alerjenleri kontrol eden, ürüne çapraz bulaşı nedenlerini tanımlayan, ürüne çapraz bulaşmayı engelleyen, dökümante edilmiş bir prosedüre sahip olmalıdır.
- ☑ Yasal gerekliliklere uygun bir alerjen kontrol sistemi uygulamalıdır ve müşteri gereksinimleri dikkate almalıdır.
- ☑ Gıda ile temas eden yüzeylerden tüm potansiyel alerjenleri kaldırmak /uzaklaştırmak için temizlik ve sanitasyon prosedürleri oluşturmalıdır.
- ☑ Üretim ve teslimatın tüm aşamalarında ürünün izlenebilirliğinin sağlanması için açık bir etiketleme sistemine sahip olmalıdır.

2.2.4. Geri Çağırma

- ☑ Tedarikçi, etkilenmiş ürünü geri çekme, geri çağırma ve ilgili müşteriler ile iletişimi tanımladığı dökümante edilmiş prosedürlere sahip olmalı ve buna ilişkin kayıtları tutmalıdır.
- ☑ Tedarikçi, etkilenen ürünü geri çağırabiliyor ve geri çekebiliyor olmalıdır.
- ☑ Tedarikçi geri çekme ve geri çağırma prosesini, gıda güvenilirliği riskinin boyutuna göre değerlendirmeli; aksiyon hızını ve önlemlerini buna göre belirlemelidir.
- ☑ Duruma ilişkin kayıtlarını muhafaza etmelidir.

2.2.5. Sabotaj

Tedarikçi, ürüne kasıtlı olarak yapılabilecek sabotaj risklerini değerlendirerek gerekli önlemleri almalı ve buna ilişkin prosedürleri oluşturmalıdır.



2.2.6. İzlenebilirlik

- ✔ Tedarikçi, her ürün için gerekli olan ve müşteri gereksinimlerini karşılayan dokümente edilmiş bir izlenebilirlik sistemi oluşturmaktadır. Bu izleme sistemi, ürün partilerini ve bu partilerin hammadde partileriyle, birincil ve son ürün ambalaj malzemeleriyle, üretim ve dağıtım kayıtlarıyla ilişkilerini tanımlamasına olanak vermelidir.
- ✔ İzleme kayıtları; tüm hammadde ve ambalaj malzemeleri için satın alma süreci ile başlayan, üretim süreci ile devam eden ve ürünün teslimat noktası ile sonlanan bilgileri içermelidir. Bu kayıtlar aşağıdaki bilgileri içermelidir.
 - ✔ Herhangi dış kaynaklı ürün, malzeme ya da hizmetin tanımını,
 - ✔ Üretim süreci boyunca prosesin veya nihai ürünün veya ambalaj partilerinin kayıtlarını,
 - ✔ Tedarik edilen tüm ürünlerin tedarikçisinin ve geldiği yerlerin kayıtlarını,
 - ✔ Tüm üretim aşamaları boyunca (stok/envanter, devam eden işlemler, sonradan işleme ve yeniden işleme) tanımlanmasını,
 - ✔ Yıllık izlenebilirlik kayıtlarını (izlenebilirlik en az yılda 1 kez t kontrol edilmelidir).
- ✔ Tedarikçi, üretim ve teslimatın tüm aşamaları boyunca ürünün açıkça tanımlanması için etiketleme sistemine sahip olmalıdır.
- ✔ Tedarikçi, tercihen manuel (elle işletilebilen) veya dijital yöntemlerle özellikle balık gibi çabuk bozulabilen gıdalarda avlanma tarihi, avlandığı teknenin adı ve avlanma metodu gibi çiftlikten çatala %100 izlenebilirliğini sağlamalıdır.
- ✔ Özellikle karkas olarak gıda tedarikinde hayvanın kulak küpesi ve son tüketim tarihi bilgisini, vakum etlerde parti numarası ve son tüketim tarihini manuel veya dijital yöntemlerle ürünün faturasına yansıtılabilmelidir.
- ✔ Eğer tedarikçiden kıyma, parça et gibi gıdalar temin ediliyor ise, ürünün üzerindeki QR kod veya doğru bir dokümantasyonla, kesim tarihi, son tüketim tarihi, parti numarası, kulak küpesi, veteriner sağlık numarası, hayvanın kesildiği mezbaha gibi bilgilerin %100 izlenebilirliğini sağlamalıdır.

2.3. Acil Durum ve Salgın Hastalıklar ile Mücadele & Önlemler

- ✔ İşletme, ürün güvenilirliğini, kalitesini, mevzuata uygunluğunu, çalışanın ve müşterilerinin sağlığını etkileyen olası acil durum, salgın hastalık ve olayların yönetimi için dokümente edilmiş bir prosedür oluşturmaktadır. Bu prosedür raporlama, müşteri ile iletişim, geri çekme ve geri çağırma konularını içermelidir.
- ✔ Olası acil durum ve olaylar en az aşağıdakilerden birini içerebilir:
 - ✔ Salgın hastalık; pandemi olarak kabul edilen ülkeyi etkileyen hastalıklar,
 - ✔ Acil durumlar; yangınlar, bina çökmesi, kimyasal dökülmeler,
 - ✔ Doğal olaylar; depremler, kasırgalar, seller,
 - ✔ Mal yetersizliği; hammadde, kritik makine yedek parçaları, temizlik ve dezenfeksiyon kimyasalları, diğerleri,
 - ✔ Personel devamsızlığı; önemli sağlık sorunu, grevler,
 - ✔ Hizmet kesintileri; su, elektrik veya diğer enerji kaynakları, internet bağlantısı, ulaşım, diğer hizmetler,

- ☑ İç aksaklık; güvenlik ihlalleri, ekipman arızaları, ürün / gıda savunma olayları,
- ☑ Veri güvenliği sorunları; kötü amaçlı yazılım saldırıları, yazılım hatası, gizli / kritik bilgilerin kaybı,
- ☑ Siyasi huzursuzluk; ekonomik istikrarsızlık, savaş, iç silahlı çatışmalar, sabotaj,
- ☑ Ürün kirlenmesi; hammaddeler, yarı mamul ürünler, mamul ürünler, ambalaj malzemesi.
- ☑ Acil durum ve salgın hastalıklarla mücadelede, yetkili otoriteler tarafından yayımlanan gerekliliklere uygun şekilde hareket edilmelidir.
- ☑ Bu prosedürler uygulanmalı ve sürdürülmelidir. Prosedür asgari olarak aşağıdakileri bilgileri içerecektir:
 - ☑ Kriz ekibinin oluşturulması,
 - ☑ Kriz ekibinin eğitilmesi,
 - ☑ Müşteriler, tüketiciler ve yasal mercilere bilgi vermek için atanmış, sorumlu bir kişi ve etkin bir iletişim planı bulunması,
 - ☑ Yasal tavsiye kaynaklarının bulunması (gerekirse),
 - ☑ İletişim bilgileri (tedarikçi, çalışan, müşteri bilgileri) ve bir iletişim planının yer alması,
 - ☑ Risk analizi, alınacak önlemler ve önlemlerin takip edilmesi,
 - ☑ Kriz ekibi prosedürünün etkinliğini en az yılda bir kez düzenli test ederek ölçümlemesi.
- ☑ 2020 yılı için acil durum ve kriz yönetimi uygulaması adına, Covid-19 pandemisi örnek olarak seçilmiştir. Bu krizi yönetmek ve gerekli önlemlerin alınıp etkin uygulanmasından emin olmak için eğer işletme TSE Kovid-19 Güvenli Üretim Belgesi veya TSE Kovid-19 Güvenli Hizmet Belgesine sahip ise işletmenin covid-19 ile mücadele önlemlerinin etkin olduğu kabul edilir.
- ☑ Eğer işletme bu belgeye sahip değil ise bu krizi yönetmek ve gerekli önlemlerin alınıp etkin uygulanmasından emin olmak için uygulanması gereken işlemler, GGD tarafından hazırlanmış sektör bazındaki (Gıda Üretim Tesisleri, Toplu Tüketim Yerleri, AVM'ler, Lojistik ve Satış Noktaları için) COVID-19 ile Mücadele ve Hijyen Rehberi dokümanlarının "kriz yönetimi" maddesinde verilmiştir.
- ☑ Talep edildiğinde tedarikçi acil durum ve kriz yönetimi uygulaması taahhütlerini yazılı olarak ürün veya hizmet verdiği müşterisine iletmelidir.



3. Ürün ve Hizmet Kriterleri

Genel:

Tüm gıdalar, gıda ile temas eden ürünler, temizlik dezenfektanları ve kimyasalları ve hizmet firmaları ilgili yasal otoritelerden izin almış, (hayvansal kaynaklı gıda ise onay, diğer grup gıda ise kayıt almış) işletmelerde üretilmiş ve izlenebilirlik şartlarını sağlayan ürünler olmalıdır.

3.1. Gıdalar

3.1.1. Teknik Şartlar

- ☑ Gıdalara ait teknik şartnameler (spesifikasyonlar) doğru, yeterli, ilgili güvenilirlik ve yasal gereklilikler ve müşteri gereksinimlerini sağlayacak nitelikte hazırlanmalıdır. Şartnameler güncel olmalı, mevzuat değişiklikleri mutlaka güncellenmelidir. Üreticiler/tedarikçiler, uygun ürün serbest bırakma prosedürünü hazırlamalı ve uygulamalıdır.
- ☑ Satın alınacak gıdalar, üretici/tedarikçinin gıda güvenilirliği sistem belgesinin kapsamında olmalıdır.
- ☑ Etiketli ve etiket bilgileri yasal gerekliliklere uygun olan gıdaları temin eden gıda tedarikçilerden temin edilmelidir. Meyve sebze, karkas, balık gibi taze gıdaların elle teması önleyecek şekilde ambalajlı/kapalı olması tercih edilmelidir.
- ☑ Yasal gereklilikler doğrultusunda ve tercihen manuel veya dijital yöntemlerle izlenebilirliği sağlayan gıda tedarikçilerinden ürün temin edilmelidir.
- ☑ Organik ürünler için üretici / tedarikçinin müteşebbis sertifikasının ve üretilen her parti ürünün ürün sertifikasının olması gereklidir.
- ☑ Özellikle meyve sebzelerde tarımsal ilaç kalıntı analizi raporlarını talep dahilinde temin edebilen ve/veya belirli periyotlar dahilinde yaptırabilen tedarikçilerden ürün temin edilmelidir.
- ☑ Tüm gıda tedariklerinde; tedarikçilerin zararlılarla mücadele program rapor ve kayıtları kontrol edilmelidir.
- ☑ Üretici ve Tedarikçi, temin ettikleri gıdaların güvenilirliğini ürün çeşidine bağlı olarak tarladan, çiftlikten, mezbahadan başlayarak denetlenmeli ve bu denetim sonuçlarını talep halinde müşteri ile paylaşmalıdır.

3.1.2. Uygun Olmayan Ürün

Tedarikçi, uygun olmayan tüm hammadde, ürün girişleri, yarı mamul ve bitmiş ürün, işleme ekipmanı ve ambalaj malzemelerini tanımlamak ve yönetmek için dokümente edilmiş bir prosedür hazırlamalıdır.

3.1.3. Ürünlerin Analizi

- ☑ Tedarikçinin, gıda güvenilirliği ve yasal gereklilikler bakımından kritik olan ürün/hammaddelerin analizlerini gerçekleştirmek için bir analiz planı olmalıdır.

- ⊙ Tedarikçi, kendi laboratuvarında analizleri gerçekleştirmeli veya ISO 17025'e göre akredite dış laboratuvardan hizmet almalıdır. Kendi laboratuvarında yapılan analiz metotlarının doğruluğundan ve yeterlilik testleri ile periyodik doğrulamanın yapıldığından emin olmalıdır. (örn; uluslararası kabul görmüş ISO metotlarına göre)
- ⊙ Tedarikçi, talep edildiğinde ürünlerin mikrobiyolojik, kimyasal, fiziksel analizlerini müşterileriyle paylaşabilmelidir.

3.2. Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemeler

- ⊙ Gıda ile temas eden **madde ve malzemeler**, Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemelere Dair Yönetmeliği'ne uygun olarak, Tarım ve Orman Bakanlığı'ndan kayıt numarası almış işletmelerde üretilmiş olmalıdır.

Gıda ile temas eden **madde ve malzemeler** (tek kullanımlık çatal, bıçak, bardak, tabak, strech film, yağlı kağıt, vb) herhangi bir bulaşı olmayacak şekilde ambalajlanmış ve izlenebilirlik bilgilerini içerecek şekilde etiketli olmalıdır.

3.3. Temizlik ve Dezenfeksiyon Kimyasalları

İşletmelerde kullanılan, tüm kapalı sistemler, belirlenen süreçlerde ve prosedürlere uygun şekilde temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir.

- ⊙ Temizlenecek yüzeyin cinsine (paslanmaz yüzey, yumuşak metal, epoksi vb) ve kir tipine uygun bir ürün seçilmelidir. Bununla ilgili ürün bilgi formları ve malzeme kimyasal güvenlik bilgi (MSDS) formları kontrol edilerek kullanıma karar verilmelidir.
- ⊙ Sağlık Bakanlığı tarafından kullanımına izin verilmiş, gıda sanayisine uygun kimyasallar ve biyosidal ruhsata sahip dezenfektanlar kullanılmalıdır.
- ⊙ Temizlik ve dezenfeksiyon için Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan COVID-19 rehberinde yer alan "Yüzey Temizliği ve Dezenfeksiyonu İçin Önerilen Ürünler ve Özellikleri" tablosunda önerilen kimyasallar kullanılmalıdır.
- ⊙ Virüse karşı etkili kimyasallar kullanıldığı durumlarda, kimyasal üreticilerinden virüse karşı etkinlik raporları ve şartnameleri talep edilmelidir.

3.4. Gıda ile ilgili Hizmetler

Gıda üretim ve tedarikçi kuruluşlar aldıkları hizmetler için mutlaka onaylı tedarikçi listeleri oluşturmalı, mevzuata uygun olan firmalardan hizmet alımı yapmalı, bu hizmet firmalarının performanslarını takip etmelidirler.

3.4.1. Zararlılarla Mücadele

Zararlılarla mücadele hizmeti, alanında Sağlık Bakanlığı'ndan izinli kimyasalları kullanan ve Biyosidal ürün uygulama yetkisi olan / sertifikalı çalışanlar ile hizmet veren firmalardan alınmalıdır.



- ☑ Zararlılarla mücadele kayıtları tutulmalı, trend analizi yapılmalıdır.
- ☑ Zararlılar ile mücadele işlemleri gerçekleştirilirken bulaşmalara karşı önlemler alınmalı, uygulama zamanları bu doğrultuda planlanmalıdır.
- ☑ COVID-19 veya herhangi bir salgın mücadelesinden ayrı olarak zararlılar ile mücadele uygulamaları sürdürülmelidir. Zararlı ile mücadele teknisyenleri, COVID-19 için geçerli koruyucu önlemleri almış ve koruyucu donanımları kullanıyor olmalıdır.
- ☑ Zararlılarla mücadele kapsamında hizmet alınan destek personelinin sağlık durumu ile ilgili taahhüt alınmalı ve uygulanabilir olduğu durumlarda vücut sıcaklığı ölçümü yapılmalıdır.
- ☑ Servis kayıtları, ekip elemanları, ziyaret ve temas alanları mümkün ölçüde belirlenmeli ve geriye dönük bir izlemenin gerekli olabileceği dikkate alınmalıdır.

3.4.2. Kalibrasyon Hizmeti

- ☑ Kalibrasyon için yetki belgesi ve akreditasyonu olan tedarikçilerle çalışılmalıdır.
- ☑ Ölçümlerde sapma veya belirsizlik durumunda sonuçları yorumlayabilen uzman bir personeli olan tedarikçiler tercih edilmeli, bu durumlarda gerekli önlemler alınmalıdır.

3.4.3. Temizlik Hizmeti

Temizlik hizmeti alınacak firma; temizlik ve dezenfeksiyon konusunda gıda güvenilirliği sistemleriyle uyumlu çalışmalıdır. Temizlik hizmeti firmasının;

- ☑ Personeli yetkin / eğitimli olmalıdır.
- ☑ Kullanılacak kimyasallar Sağlık Bakanlığı'nın ilgili yönetmeliklerine uygun olmalıdır.
- ☑ Ekipman ve malzemeler, kirin türüne ve yüzeye uygun olmalıdır.
- ☑ Ekipmanların bakımları, bakım planına uygun olarak zamanında yaptırılmalıdır.
- ☑ Temizlik ve dezenfeksiyon etkinliğinin doğrulanması ve geçerli kılınması tercihen hizmet kapsamında olmalıdır.

3.4.4. Nakliye Hizmeti

Nakliye hizmeti verecek tedarikçinin:

- ☑ Araç koşulları taşınacak ürünün özelliklerine uygun olmalıdır (sıcaklık-nem, vb).
- ☑ Taşıma sıcaklıklarını düzenli ölçen, kaydeden ve sapma durumunda alarm veren sistemlere sahip olmalıdır.
- ☑ Araç şoförleri kişisel hijyen kurallarına uymalı ve eğitimli olmalıdır.
- ☑ Taşıma koşulları ürün özelliklerini korumalı ve gıda güvenilirliği sistemlerine zarar vermeyecek nitelikte olmalıdır.

4. Lojistik Kriterleri

4.1. Genel

4.1.1. Şartların İncelenmesi ve İletişim

Lojistik tedarikçisi/dağıtıcı, taşıma ve lojistik hizmeti yaptığı müşterisinin şartlarını/ taleplerini yapılabirlik açısından gözden geçirmeli ve müşterisi ile hemfikir kalmalıdır. Bu şart ve talepler içerisinde kalite ve ürün güvenilirliği ile ilgili hükümler net tanımlanmalıdır. Bu şartlar sözleşmelerde net belirlenmelidir. Lojistik tedarikçisi/dağıtıcı hizmeti içerisinde bu şartları karşılamadığı durumlar söz konusu olursa müşterisini yazılı bilgilendirmelidir.

4.1.2. Lojistik Tedarikçisi ve Hizmet Sağlayıcıları

- Lojistik tedarikçisi, müşterisine yaptığı hizmette iç ve dış ve hizmet sağlayıcıları/taşeron kullanması durumunda, aldığı hizmeti onaylaması, dijital veya manuel yöntemlerle performansın izlenmesi için bir prosedür oluşturmalıdır. Bu prosedür, iç ve dış ve hizmet sağlayıcıların/taşeronların güvenilirliği, şikayetler denetimler, uygunluk sertifikaları ve gerekli performans standartları gibi riske dayalı değerlendirme kriterlerini içermelidir.
- Lojistik Tedarikçisi, iç ve dış ve hizmet sağlayıcılarından aldığı hizmetin değerlendirme sonuçlarını düzenli olarak ve en az yılda bir kez olacak şekilde gözden geçirmelidir. Değerlendirmeler ve değerlendirme sonucunda alınan önlemlerin kaydı tutulmalıdır.
- Lojistik tedarikçisi, değerlendirme sonuçlarına göre onaylı hizmet sağlayıcıları ve taşeronlarının listesini oluşturmalıdır.

4.1.3. Depolama hizmeti sağlayıcıları

- Lojistik tedarikçisi depolama hizmetini dışarıdan alıyorsa, depolama firması ile ilgili talepleri, kalite ve ürün güvenilirliği kriterleri ve diğer maddeleri sözleşme içinde açıkça tanımlamalıdır.
- Depolama firmasının çalışanları, lojistik hizmet tedarikçisinin personel hijyen şartlarını bilmeli ve uygulamalıdır.
- Depo çalışanlarının Halk Eğitim Merkezi veya MEB onaylı Hijyen eğitimi almış olması ve sertifikası olmalıdır.
- Depo çalışanlarının elleçleme eğitimi alması sağlanmalıdır.

4.1.4. Taşıma Hizmeti Sağlayıcıları

- Lojistik tedarikçisi, taşıma hizmetini dışardan alıyorsa; taşıma firması ile ilgili talepleri, kalite ve ürün güvenilirliği kriterleri ve diğer maddeleri sözleşme içinde açıkça tanımlamalıdır.
- Özellikle taşıma hizmetinde çalışan şoförlerle ilgili kurallar sözleşmede net tanımlanmalıdır.
- Taşıma hizmetindeki şoförler, lojistik hizmet tedarikçisinin tüm personel hijyen şartlarını bilmeli ve uygulamalıdır.



4.2. Personel Gereklilikleri

- ☑ Taşıma/Lojistik tedarikçisi personel hijyeni ve mümkün olduğunda enfeksiyonun kontrolü ile ilgili aşağıdaki kuralları içeren prosedürlerini oluşturmuş olmalıdır:
 - ☑ el yıkama ve dezenfeksiyon,
 - ☑ yeme ve içme,
 - ☑ sigara içmek,
 - ☑ kesikler veya cilt aşınmaları durumunda alınacak önlemler.
- ☑ Gıdalarla temas halinde olan tüm çalışanlar için gıda güvenilirliği tercihen de gıda savunması eğitimi verilmelidir. İşe başlamadan önce, temel gıda güvenilirliği eğitimi yapılmalıdır.
- ☑ Araç şoförleri, gıda taşıyacaksa MEB onaylı Hijyen Eğitimi Sertifikası'na sahip olmalıdır.
- ☑ Özellikle taşıma araçları şoför ve yardımcıları Covid-19 önlemleri ve hijyen uygulamaları konusunda uzman personelden oluşmalı ve/veya dışarıdan onaylı kurumlar tarafından eğitim almış olmalıdır ve ilgili kayıtları saklanmalıdır.
- ☑ Personel hijyen şartları dokümente edilmelidir ve tüm çalışanlar, taşeronlar ve ziyaretçiler tarafından uygulanmalıdır. Şartlara uygunluk, manuel veya dijital yöntemlerle izlenmeli ve kaydedilmelidir.
- ☑ Ürün ve proses şartlarına bağlı olarak, çalışan ve ziyaretçiler için koruyucu kıyafet olmalıdır. Tüm iş kıyafet ve önlükleri temiz, düzenli olmalı ve periyodik olarak yıkanmalıdır. Yıkama işleminin çalışan tarafından, şirket tarafından ya da sözleşmeli bir firma tarafından mı yapılacağı-ilişkili risklerin, ürün ve proseslerin değerlendirmesine göre-belirlenmelidir.
- ☑ Çalışan sayısına uygun büyüklükte, temiz ve iyi durumda tutulan, sosyal alanlar / tesisler olmalıdır. El yıkama istasyonları / alanlarında, uygun sıcaklıkta İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmeliğe uygun su, sıvı sabun, kâğıt havlu ve pedallı çöp kovası olmalıdır.
- ☑ Paketlenmemiş gıdaların yüklenip, boşaltıldığı yerlerde, el yıkama alanlarında ek olarak el dezenfektanı, sensörlü / fotoselli musluk, el yıkama talimatları ve pedallı çöp kovası bulunmalıdır.

4.3. Temizlik ve Dezenfeksiyon

- ☑ Lojistik tedarikçisi, tüm süreçlerini kapsayan (varsa depolama, elleçleme ve taşıma vb dahil) temizlik ve dezenfeksiyon programı/planı oluşturulmalı ve uygulanmalıdır. Program içinde aşağıdakiler tanımlanmalıdır:
 - ☑ Sorumlu kişiler,
 - ☑ Kullanılan ürünler ve kullanım talimatları,
 - ☑ Temizlenecek ve/veya dezenfekte edilecek alanlar,
 - ☑ Hedefler,
 - ☑ Temizlik sıklığı,
 - ☑ Dokümantasyon şartları,
 - ☑ Tehlike sembolleri (gerektiğinde).
- ☑ Temizlik programı/planı tehlike analizi ve ilgili risklerin değerlendirilmesi temelinde oluşturulmalı ve dokümente edilmelidir.

- ☑ Taşıma konteynırları (sıvı, taneli ya da toz dökme ürün taşıyan tankerler) için temizlik ve dezenfeksiyonda minimum aşağıdakiler uygulanmalıdır:
 - ☑ Temizlik ve dezenfeksiyon ürün tipine uygun olmalıdır,
 - ☑ Temizlik ve dezenfeksiyona tüm ekipmanlar da dâhil edilmelidir (hortumlar, vanalar, süzgeçler vs.),
 - ☑ Temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri taşıma konteynırının temizliğini, yabancı maddelerden arınmış olduğunu ve mikroorganizma düzeyinin yeteri kadar düşük olduğunu sağlıyor olmalıdır. (Çapraz bulaşma engellenmelidir),
 - ☑ Temizlik ve dezenfeksiyonun kontrol edildiğinin kayıtları/sertifikası olmalıdır.
- ☑ Tedarikçinin kullandığı tüm kimyasallar, Sağlık Bakanlığı tarafından kullanımına izin verilmiş gıda sanayisine uygun kimyasallar ve biyosidal ruhsata sahip dezenfektanlar olmalıdır. Ayrıca kimyasalların kullanılacağı alanlar, etki alanlarına göre belirlenmiş olmalıdır.
- ☑ Temizlik ve dezenfeksiyonun etkinliği temizlik personeli tarafından bilinmesi sağlanmalıdır. Temizlik personeli, temizlik prosedürleri konusunda eğitilmelidir.
- ☑ Dış saha temiz ve iyi durumda olmalıdır.
- ☑ Özellikle taşıma işleminde kullanılan termal kutu / temal örtülerde, kirli ile temiz ayrımlarının net sağlanması için tanımlı alanlar oluşturulmalı, kirli ile temiz kutular / örtüler yan yana konmamalıdır.
- ☑ Temizlik kimyasallarının MSDS'leri ve kullanım talimatları kullanım alanında olmalı ve sorumlu personel tarafından bilinmelidir.
- ☑ Temizlik kimyasalları etiketli olmalı, ağzı açık bırakılmamalıdır.
- ☑ Temizlik kimyasalları tanımlı alanlarda ve kilit altında bulunmalıdır. Yalnızca yetkili çalışan tarafından erişimin sağlanması güvence altına alınmalıdır. Depolanmış kimyasalların uygun şekilde depolanması sağlanmalı, bir arada durmaması gereken ve reaksiyona girme ihtimali olan kimyasallar ayrı alanlarda tutulmalıdır.
- ☑ Temizlik ekipmanları tanımlı bir alanda bulundurulmalıdır.
- ☑ Şirket temizlik faaliyetlerini taşeron bir firmadan sağladığında, yukarıdaki tüm şartlar sözleşme içinde belirtilmelidir.



4.4. Mal Kabul, Depolama ve Taşıma

4.4.1. Yapısal Gereksinimler

- ⊗ Lojistik hizmet sağlayıcısının çalışma ortamı, gıda güvenilirliği ve kalitesi üzerine olumsuz bir etkiye yol açmamalıdır.
- ⊙ Tüm çalışma alanları yeterince aydınlatılmalıdır.
- ⊙ Cam kontaminasyonu kontrol edilmelidir. Nakliye ve lojistik prosesinin tüm basamaklarında lambalardan gelecek camların açık ürünler için fiziksel bulaşı riskine neden olabileceği yerde, lambalar kırılmaya karşı korunaklı olmalıdır ya da kırılmaz lambalar kullanılmalıdır. Cam ve benzeri malzemelerin kırılması durumunda alınacak önlemler aşağıdakilerini içermelidir:
 - ⊙ Temizlik metodu,
 - ⊙ Kontaminasyonun uzaklaştırılmasını,
 - ⊙ Ürünün karantina altına alınmasını,
 - ⊙ Kırılan camda bütünlük kontrolü yapılmasını.
- ⊙ Yükleme alanı amaca uygun olmalıdır ve bu uygunluk en az aşağıdaki gereklilikleri sağlamalıdır:
 - ⊙ Ürünlerin yağmur ve güneş ışığından korunmasını,
 - ⊙ Küf gelişiminin önlenmesini,
 - ⊙ Yükleme alanının altyapısında kullanılan malzemelerin temizliğe elverişli olmasını,
 - ⊙ Soğuk/donuk zincir söz konusu olduğunda yükleme rampalarında zincirin kırılmasını önleyecek tedbirlerin alınmasını.
- ⊙ Zemin, duvar ve tavan temiz ve operasyona uyumlu olmalıdır.
- ⊙ Pencere ve kapılar temiz, operasyona uyumlu olmalı ve kullanılmadığında kapalı tutulmalıdır.

4.4.2. Ekipman

- ⊙ Tüm ekipmanlar gıda güvenilirliği ve kalitesini olumsuz etkilememek üzere hedeflenen kullanıma uygun dizayn edilmeli, bakımı yapılmalı ve depolanmalıdır.
- ⊙ Araç ve ekipmanlar kolay temizlenebilir ulaşılabilir olmalıdır. Çalışma ekipmanları hasar ve kontaminasyonu önleyecek şekilde dizayn edilmelidir.

4.4.3. Mal Kabul Ve Depolanması

- ⊙ Lojistik tedarikçisi mal kabul prosedürü oluşturmalı, uygulamalı ve tüm ilgili çalışanlara iletilmelidir. Bu prosedür genel kontrol kriterlerini (örn. ürün ve araçların tanımlanması), mal kabulü için kurallar, malın reddi ve şartlı kabulünü içermelidir.
- ⊙ Uçtan uca gıda güvenilirliği için araçların kapı durumlarının sensör ya da mühür ile kontrol edilmesi; art niyetli işlemleri ve gıda güvenilirliği sabotajlarını engelleyecektir.
- ⊙ Araç ve gıdaların sıcaklığının ölçülmesi sırasında, araç kapılarının uzun süre açık kalmaması ve soğuk – donuk zincirin kırılmamasına dikkat edilmelidir.

- ☑ Mal kabul sırasında gıdaların sıcaklık kontrolü, ambalaj bütünlüğü, raf ömrü, etiket bilgisi, araç temizliği, yasal dokümanların varlığı ve araç-şoförün uygunluğu uzman / eğitimli personel tarafından kontrol edilmelidir.
- ☑ Mal kabul kayıtları manuel veya dijital tutulmalı, uygunsuzluklara hemen müdahale edilip, ilgili tutanak düzenlenmeli ve saklanmalıdır.
- ☑ Soğuk-donuk zincir söz konusu ise, kullanılan termometre ve veri kayıt cihazlarının (data logger) uluslararası geçerliliği olan standartlara uygunluğu kontrol edilmelidir.
- ☑ Soğuk-donuk zincir söz konusu ise kullanılan, özellikle infrared ve daldırma / batırma tipi termometrelerle ölçümün uygulaması için çalışanlara eğitimler verilmelidir.
- ☑ Tüm ürünler açıkça tanımlanmalıdır. Stok rotasyonu ve malların yüklenmesi ve boşaltılması müşteri şartlarına uygun olarak yapılmalıdır.
- ☑ Etkin bir stok kontrol sistemi bulunmalıdır. (FİFO –FEFO sistemi olabilir)
- ☑ Personel güvenli elleçleme ve tüm aşamalarda (Yükleme, boşaltama, depolama sırasında) gıda güvenilirliği konusunda eğitilmelidir.
- ☑ Dış depo minimum olmalıdır. Gerekli durumlarda gıda kalitesi ve güvenilirliğine olumsuz etki, kontaminasyon riski, tehlike analizi ve risk değerlendirmesine tabi tutulmalıdır.
- ☑ Ahşap palet kullanılıyorsa, kırık, çatlak, küflü, kirlı ve çapaklı paletlerin kullanılmamasına dikkat edilmelidir. Paletler gıda güvenilirliğini tehdit etmemelidir.
- ☑ Gıda sahteciliği (taklit, tağşiş, kaçakçılık vb.) riskine karşı bir tehlike analizi yapılmış olmalıdır. Belirlenen risklere göre gerekli önlemler alınmış ve dokümante edilmiş olmalıdır.

4.4.4. Elleçleme için Özel Gereklilikler

- ☑ Lojistik tedarikçisi, herhangi bir kontaminasyondan (aynı taşıma ünitesindeki veya depolama odasındaki uygunsuz ürünlerin neden olduğu çapraz kontaminasyondan) kaçınmak için detaylı bir prosedüre sahip olmalıdır. Emisyonlar, egzoz dumanları, koku, yabancı cisimler, ambalaj malzemesinden ve diğer kirleticilerden kaçınılmalıdır.
- ☑ Müşteri gereksinimleri, tanımlanmış bileşenlerin (örn. GDO, alerjenler) gıdada bulunmamasını istiyor ise, ambalajsız gıdaların bu tehlikeler ile çapraz kontaminasyonunu önlemek için önlemler alınmalıdır. .
- ☑ Gıda dışı ürün güvenilirliği ve / veya çevrenin korunması ile ilgili özel talep edilen şartlar var ise (örn. Elektronik cihazlar gibi gıda dışı hasarlı ürünlerin paketlenmesi),bu şartlar karşılanmalıdır.



4.4.5. İzlenebilirlik

- ✔ Lojistik tedarikçisi, taşınan ürünler için izlenebilirliği sağlayan bir yönetim sistemi sistemini kurmalıdır. Bu sistem ürünlerin miktarları ile birlikte tedarik zinciri içinde her zaman tanınabilir olmasını sağlamalıdır. Aynı zamanda ürünü kimden tedarik ettiği ve hangi firmaya teslim edildiği bilgileri de izlenebilirlik sisteminde yerelmalıdır.
- ✔ Lojistik tedarikçisi tüm hizmet verdiği müşterilerinin listesine ve hangi müşterinin ne kadar ürününü kendi kontrolünde olduğu bilgisine güncel olarak sahip olmalıdır.
- ✔ Lojistik tedarikçisinin deposundaki ürünler müşterilere göre atanmış olmalıdır. Lojistik tedarikçisi, izlenebilirlik sisteminin etkinliğini geri çekme ve geri çağırma proseslerini de kapsayacak şekilde en az yılda bir kez (veya sistem değiştiğinde) doğrulamalı ve geliştirme alanlarının tespiti için düzenli olarak test ediyor olmalıdır. Testin kayıtları tutulmalıdır.

4.4.6. Bakım ve Onarım

- ✔ Lojistik tedarikçisi, ürün güvenilirliği ve kalitesi gerekliliklerine uygun olarak, tüm ekipmanları taşıma da dahil (taşıma araçları) tümünü kapsayacak bir bakım planı oluşturmalıdır.
- ✔ Özellikle taşıma araçlarının düzenli kasa, klima ve rutin araç bakımlarını yaptırılmalı ve ilgili belgeler talep edildiğinde gösterilmelidir.
- ✔ Tüm taşıyon firmalar ve dahili bakımlar bu planda yer almalıdır.
- ✔ Bakım işlemlerinden sonra ürün gerekliliklerinin sağlandığı ve herhangi bir kirlilik bulaşması riski olmadığı kontrol edilmelidir.
- ✔ Tüm bakımların detaylı kayıtları tutulmalıdır.
- ✔ Bakım ve onarım için kullanılan tüm malzemeler amacına uygun olmalıdır (gıdaya uygun yağ, toksik olmayan boya gibi).
- ✔ Tüm arızalar gerektiğinde, bakım planının gözden geçirilip güncellenmesi için kayıt altında tutulmalıdır.

4.4.7. Klima / Soğutma / Su / Buz ve Basınçlı Hava

- ✔ Gıda güvenilirliğini ve kalitesini etkileyecek ortam kontrolü (örn. sıcaklık ve nem) için şartlar tanımlanmalı ve uygulanmalıdır.
- ✔ Havalandırma/soğutulmuş hava gerektiğinde, bu amaç için kullanılan ekipmanın uygun bir sıklıkta bakımı ve temizliği yapılmalıdır.
- ✔ Havalandırma/soğutma sisteminin arızalanması ya da hedef sıcaklıktan sapma olması durumunda, gıda güvenilirliği ve kalitesinin etkilenmemesi için acil düzeltici faaliyette bulunulmalıdır. Arıza durumları için alarm sistemi bulunmalıdır.
- ✔ Gıda ile temas eden su ve buz; İnsani Tüketim Amaçlı Sular Yönetmeği'ne uygun olmalı. Basınçlı hava kullanılması durumunda gıda güvenilirliği ve kalitesi tehlikesi yaratmamalıdır. Bu özellikler, belirli aralıklarla değerlendirilmelidir.

4.4.8. Donma ve / veya Çözdürme İşlemlerinde Özel Gereklilikler

- ☑ Lojistik tedarikçisi, tesisinde dondurma ya da çözme işlemi yapıyorsa, bu işlemlere özel tehlike analizi yapmış olmalı, belirlenen risklere karşı kontrol önlemlerini almış olmalıdır.
- ☑ Bu işlemlere dair tüm kontrol parametreleri (zaman, sıcaklık, uzama/kısalma, raf ömrü vs.) ürün sahibi tarafından doğrulanmış olmalıdır.
- ☑ Gıda güvenilirliği ve kalitesi için kritik olarak belirlenen parametreler sürekli ya da uygun aralıklarla manuel ve/veya dijital olarak kayıt altına alınıyor olmalıdır.
- ☑ Ekipman ya da prosesin herhangi bir adamında bir hata olması durumunda alınacak düzeltici faaliyetlerin prosedürü olmalıdır.

4.4.9. Zararlı İzleme / Zararlı Kontrolü

- ☑ Şirket yasal gerekliliklere uygun olarak aşağıdakileri dikkate alan bir haşere kontrol sistemine sahip olmalıdır:
 - ☑ Saha çevresi (potansiyel haşereler),
 - ☑ İstasyonların yerleşimini gösteren saha planı,
 - ☑ Sahadaki istasyonların tanımlanması,
 - ☑ Sorumluluklar (iç/dış),
 - ☑ Kullanılan kimyasallar ve MSDS'ler,
 - ☑ Kontrol sıklığı.
- ☑ Haşere kontrol sistemi, tehlike analizi ve ilgili risklere bağlı olarak oluşturulmalıdır.
- ☑ Şirkette kalifiye ve eğitim almış bir haşere kontrol sorumlusu bulunmalı ve/veya sözleşmeli bir haşere kontrol firması ile çalışılmalıdır. Dış firma olması durumunda, haşere kontrolün kapsamı sözleşmede belirtilmelidir.
- ☑ Yapılan haşere kontrol faaliyetleri, herhangi bir tavsiye ve alınan faaliyetler, her iki tarafın da imzasını içerecek şekilde, dokümente edilmelidir. Haşere kontrolü için kullanılan ürünler, gıda güvenilirliği için risk oluşturmamalıdır.
- ☑ Haşere kontrolün etkinliği trend analizi ile izlenmelidir.
- ☑ Gelen sevkiyat araçları, haşere açısından kontrol edilmelidir. Herhangi bir istila dokümente edilmeli ve düzeltici faaliyet alınmalıdır.
- ☑ İstila durumunda kiminle ve nasıl iletişime geçileceği sözleşmede belirtilmelidir.
- ☑ Ürünler ve taşıma araçları (rulo, palet, plastik kasa vb), haşere istila riskini azaltacak şekilde depolanmalıdır. Depolanan ürünler ve/veya makinelerin haşere istilasına uğraması durumunda, kontaminasyon riskini önlemek için uygun önlemler alınmalıdır.



4.4.10. Atık İmhası

- ✔ Atıkların uzaklaştırılması için belirlenmiş olan tüm yasal gerekliliklere uyulmalıdır.
- ✔ Gıda ve/veya riskli ürünlerin giriş yaptığı yerlerden riske bağlı olarak, gıda atıkları ve diğer atıklar uzaklaştırılmalıdır. Atık toplama konteynırları açıkça tanımlanmalı ve iyi durumda olmalıdır.
- ✔ Atık imhası türüne göre gerektiğinde atıklar farklı konteynırlarda toplanmalıdır. Bu atıkların sadece yetkili firmalar tarafından imhası yapılabilir. Bu şekilde imhası yapılan atıkların kaydı tutulmalıdır.
- ✔ Geçici depolama alanı her türlü insan faaliyetinden uzak olmalı, doğrudan güneş almamalı, kapısı sürekli kapalı tutulmalı ve her türlü hayvan-haşerenin girmesi engellenmelidir.
- ✔ Tehlikeli atıkların geçici depolama alanı kilit altına alınmalı, uygun şekilde sinyalize edilmeli, acil durumda iletişime geçilecek yetkilinin iletişim bilgileri yer almalıdır. Ayrıca bu alan, uygun şekilde havalandırılmalıdır.
- ✔ COVID-19'dan korunmak için kullanılan maske, eldiven vb. atıklar en az 72 saat bekletildikten sonra evsel atıklarda olduğu gibi evsel atık toplama sistemine verilmelidir.
- ✘ Atık kamyonu sürücüleri ve işyerlerinde atıkları toplamadan sorumlu kişiler, aynı bölgede oldukları sırada birbirlerine temastan kaçınmalıdır. Yükleme alanında atık bulunmamalıdır.

4.5. Nakliye/Taşıma/Dağıtım

4.5.1. Özel Taşıma Şartları

- ✔ Lojistik tedarikçisi, raylı, havayolu ya da su yolu gibi farklı nakliye yolları kullanacaksa, ürünün taşıma şartlarının, mutlaka tüm nakliye boyunca gerekli kriter ve koşullarda taşındığından emin olunmalıdır. Bu şartlar ile ilgili yazılı prosedür oluşturmalıdır.
- ✔ Gıdaların, yükleme öncesi sıcaklık gibi belirlenmiş koşullarda nakliyesi gerekiyorsa, araç içi koşullar kontrol edilmeli ve bu koşullara uygunluk kayıtları manuel veya dijital olarak tutulmalıdır.
- ✘ Taşıma sırasında, gıda güvenilirliğini ve kalitesini korumak ve gerekli hava akışını sağlayabilmesi için taşıma araçlarının ve/veya konteynırların ilgili izin verilen yük seviyesi (taşıma kapasitesi) yükleme ve taşıma sırasında aşılmamalıdır.
- ✔ Lojistik tedarikçisi, gıda sıcaklık gerekliliklerine göre farklı sıcaklık rejimlerinde (seperatör veya bölmeli) taşıma araçlarına ya da uygun sıcaklık koruyucu ekipmanlarına sahip olmalıdır. (Termal kutu/termal örtü)
- ✔ Sıcaklık kontrollü gıdalar için özel taşıma kapları kullanılıyor ise (örn. Termal kutular vb) bu kaplar depolanırken veya taşınırken iyi durumda olmalıdır (temiz, kokusuz, kuru, fonksiyonel ve amaca uygun). Gıdaların bu taşıma kaplarına yüklenmesinden önce kaplar soğutulmalıdır.
- ✔ Taşıma sırasında ürünlerin sıcaklıklarının muhafazasında termal kutular kullanılacak ise, bu kutular için mümkünse ATP sertifikası olmalıdır.
- ✔ Soğuk zincir taşımalarında araçların ATP sertifikası olması tercih edilmelidir.
- ✔ Taşıma konteynırları (sıvı ya da taneli/toz dökme ürün taşıyan tankerler) tanımlanmış olmalı ve sadece gıda taşınmasında kullanılmalıdır. Bu konteynırların temizlik ve dezenfeksiyonu ürün tipine uygun olmalıdır.
- ✔ Lojistik tedarikçisi, taşıma ünitelerinin temizliğini hijyenik gereklilikleri ve ürün risklerini dikkate alarak yapmalıdır. Temizlik ve dezenfeksiyona tüm ekipmanlar da dâhil edilmelidir (hortumlar, vanalar, süzgeçler, özel taşıma kutuları, konteynırlar, buz aküleri vb.). Temizlik ve dezenfeksiyonun kontrol edildiğinin kayıtları/sertifikası olmalıdır.

- ☑ Temizlik sertifikaları veya etkili temizlemenin gerçekleştirildiğine dair diğer kayıtlar, kamu otoritesi veya müşteri(ler) tarafından istenmesi halinde sunulmalıdır.
- ☑ Hortumlar, pompalar, tankerlerin filtreleri (tank konteynerleri, vb.) iyi durumda olmalı ve nakliye sırasında kontaminasyondan korunmalıdır.
- ☑ Lojistik tedarikçisi, araçya dasoğutmasistemi arızaları ile ilgili acil durum prosedürler oluşturmalıdır.
- ☑ Lojistik tedarikçisi araçlarda sıcaklık izleme ve kontrol ekipmanlarının etkinliğini doğrulayan prosedürleri oluşturmalı ve taşıma araçlarında gerekli durumlarda süre sıcaklık ile ilgili bilgi verebilir sistem olmalıdır.
- ☑ Gıdalar, araç içine konulmadan önce araçların ön soğutması yapılmalıdır.
- ☑ Sıcaklık kontrollü araçlar yolda sıcaklık ölçen ISO 9001 ya da 17025 standardına uygun, izlenebilir kalibrasyon sertifikasına sahip/doğrulanmış ekipmanlara sahip olmalı, limit aşımı durumunda alarm vermelidir. Bu amaçla Lojistik tedarikçisi, tüm sevkiyat boyunca sıcaklığa duyarlı gıdaları soğuk zinciri kırmadan taşıyabilmeli ve taşıma boyunca sıcaklığı takip edecek ve gerektiğinde kayıtları gösterebilecek datalogger ya da dijital izleme sistemlerine sahip olmalıdır.
- ☑ Gıdaların taşıma sıcaklıkları, gıdaların özelliğine göre uygun olmalıdır.
 - ☑ Meyve sebze: 8-12°C-,
 - ☑ Et ve tavuk ürünleri: 0-4°C,
 - ☑ Kıyma : 0-2°C,
 - ☑ Süt ürünleri : 4- 6°C,
 - ☑ Taze su ürünleri: 0-4°C veya erimekte olan buz içinde,
 - ☑ Derin dondurulan gıdalar : min 18°C olmalıdır.
- ☑ Araç içerisinde ve aynı ortamda farklı sıcaklıklarda taşınması gereken ürünler varsa, en düşük sıcaklık derecesindeki ürünün sıcaklığı dikkate alınmalıdır.
- ☑ Deterjan ve kozmetik gibi koku ve temas açısından gıdaya olumsuz etki verecek ürünler gıdalardan ayrı kapalı kutular içinde taşınmalıdır.
- ☑ Cam ürünler ve alerjen gibi gıda ile birlikte taşındığında gıda güvenilirliği riski taşıyan ürünler diğer ürünlere temas etmeyecek şekilde, fiziksel ayrımı sağlanmış olarak taşınmalıdır.
- ☑ Karkaslar, ekstra hijyen önlemleri (eldiven, önlük) alınarak, araç içinde kefenli şekilde kancalara asılı olarak taşınmalıdır.
- ☑ Taşıma sırasında hasarları engellemek için, ürünlere özel palet istifleme gerekliliklerine uyulmalıdır.
- ☒ Ürünler direkt araç zeminine temas edecek şekilde yüklenmemelidir.
- ☑ Ürünlerin taşınması sırasında kullanılan paletler, bulaşma riskine maruz kalmayacak biçimde ayrıca temizlenmesi ve gerekli durumlarda dezenfekte edilmesi kolay olmalıdır.
- ☑ Araç içi yüklemenin teslimat sırasına uygun şekilde yapılması sağlanmalıdır.
- ☒ Gıdalar üzeri açık, brandalı araçlar ile taşınmamalıdır.
- ☒ Taşınan gıdalar ambalajlı ve kapalı olmalı. Açık şekilde taşınmamalıdır.
- ☑ Taşıma araçlarında şoförler için araç içinde el dezenfektanı ve ekipman dezenfektanı bulunmalıdır.
- ☑ Lojistik tedarikçisi taşıma/sevkiyat süresinde acil durum ve salgın ile mücadele konularında çalışanlarını, taşeronlarını ve özellikle sevkiyat şoförlerini uyması gereken önlemler konusunda bilgilendirmeli ve GGD tarafından yayınlanmış olan satış ve lojistik sektöründe Covid-19 ile mücadele ve hijyen önlemleri klavuzdaki gereklilikleri yerine getirmelidir.
- ☑ Lojistik tedarikçisi, acil durum ve kriz yönetimi uygulaması taahhütlerini yazılı olarak ürün veya hizmet verdiği müşterisine iletmelidir.



4.6. İleti Yönetimi

Lojistik tedarikçisi, ürün ve hizmet istek /şikayet/ öneri yönetimi için bir müşteri memnuniyeti yönetim sistemi kurmalı ve kurduğu sistemi etkin bir şekilde yönetmelidir.

- ☑ Tüm şikâyetler yetkili personel tarafından değerlendirilmeli ve gerekirse, mümkün olan en kısa sürede uygun önlemler alınmalı ve müşteriye geri bildirim yapılmalıdır.
- ☑ Şikâyetler, uygunsuzluğun tekrarlanmasını önlenmesi amacıyla analiz edilmelidir.
- ☑ Şikâyet verisi analiz sonuçları ilgili sorumlu kişilere ve üst yönetime sunulmalıdır. Şikâyetler gruplandırılarak, en çok şikâyet oluşan konular belirlenmeli, kök neden analizleri yapılarak sorunlar tespit edilmeli ve süreç iyileştirilmelidir.
- ☑ Şikâyet yönetimi ile ilgili sürekli iyileştirme sağlanmalıdır.

4.7. Uygunsuzluklar ve Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetlerin Yönetimi

Lojistik tedarikçisi, uygun olmayan ürün/hizmet yönetimi için bir prosedür oluşturmalıdır.

- ☑ Uygun olmayan ürün/hizmet yönetimi prosedüründe amaç, kapsam, sorumluluk ve yetkiler, uygulamalar, kaynaklar ve erişim belirlenmiş olmalıdır.
- ☑ Uygun olmayan ürün/hizmet yönetimi prosedürü aşağıdakileri içermelidir:
 - ☑ Ürün karantina prosedürü,
 - ☑ Tanımlama (örn. etiketleme),
 - ☑ Sorumlu kişilerin tanımlanması,
 - ☑ Serbest bırakmanın tanımlanması.
- ☑ Uygun olmayan ürün/hizmet yönetimi prosedürü tüm çalışanlar tarafından anlaşılabilir olmalıdır.
- ☑ İade ürünler için gerekli tüm ekipmanlar (poşet, etiket gibi) araç içinde bulunmalıdır. Ürünlerin müşteriden iadesi söz konusu olduğunda, iade ürünler tanımlı iade poşetine konarak, büyük ebat ürünler streçlenerek etiketlenmeli ve araç içindeki diğer ürünlere temasını önlenecek şekilde iadeleri alınmalıdır.
- ☑ İade teslimatı yapan araçların temizlik ve dezenfeksiyonu sağlanmalıdır.
- ☑ Uygunsuzluklar tanımlanmalı ve düzeltici faaliyetler başlatılmalıdır.



ETÜDER
Ev Dışı Tüketim Tedarikçileri Derneği