



# QUALITY MISSION

*Version 5.0, 01.03.2022*



## ÖNSÖZ CEO

AGRANA için kalite ve ürün güvenliği en önemli konu olup vizyonumuz ve misyonumuzun temel bir parçasıdır. "AGRANA. Doğal gelişim." dediğimizde müşterilerimizin, AGRANA ürünlerinin güvenli ve en yüksek kalitede olduğu konusunda emin olmasını sağlamamız gerekiyor.

AGRANA'nın Kalite Misyonu – kalite ve ürün güvenliği tanımımız – dört temel dayanak üzerindedir:

- Mükemmel Müşteri Deneyimi
- En Gelişmiş Çerçeve
- Değer Verilen ve Güvenilen Tedarikçiler
- Bağlı ve Yetkilendirilmiş Çalışanlar

AGRANA ailesinin üyelerinin hepsinin bu dört temel dayanağı anlaması, bunlarla ilgili olarak sürekli eğitim almaları ve her gün işlerinde bu dört temel dayanağa göre hareket etmeleri önemlidir. Hepimiz kalite misyonumuzun ilkelerini başarılı şekilde uygulamaktan ve kalite ve gıda güvenliğinde bir mükemmeliyet kültürü oluşturmaktan sorumluyuz.

Ben bu kalite misyonunu takip edip desteklemeye kendimi adadım ve sizi de aynısını yapmaya davet ediyorum.

Markus Mühleisen  
Chief Executive Officer

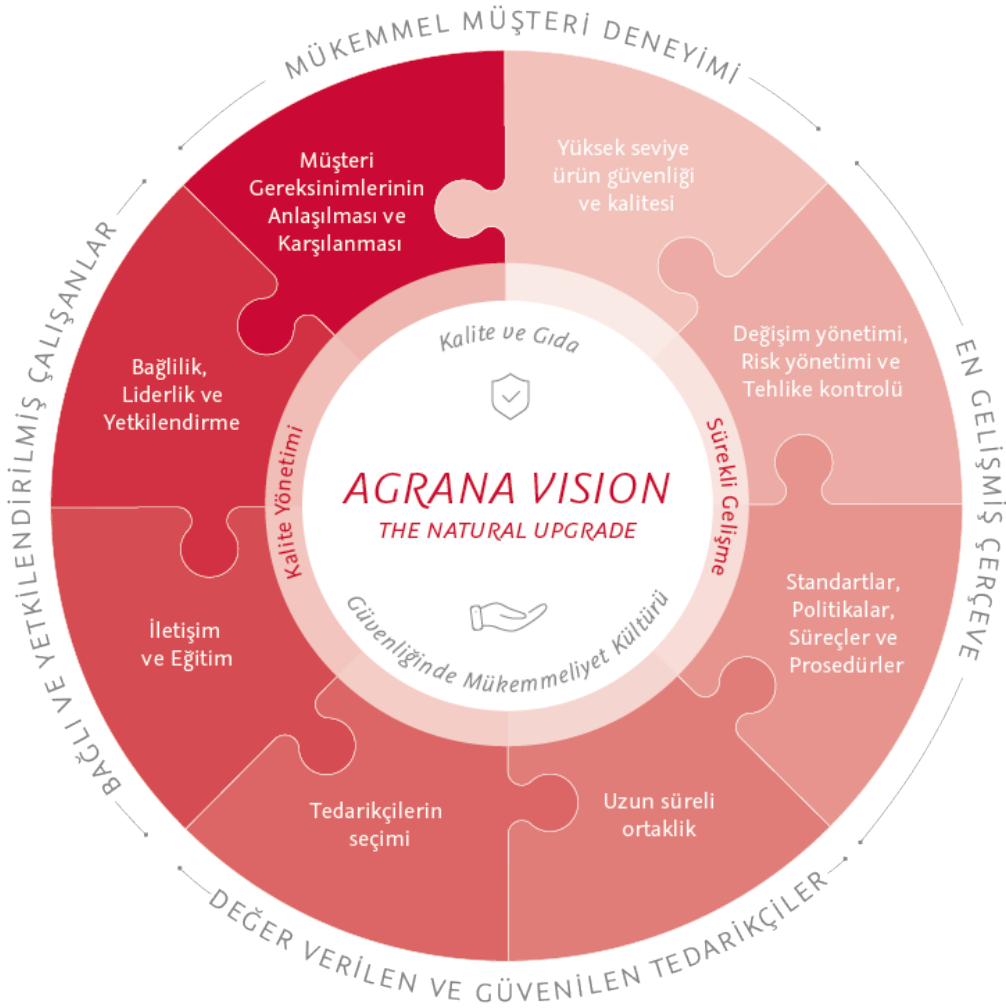


# AGRANA. DOĞAL GELİŞİM.

AGRANA KALİTE MİSYONU, ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZİN MÜŞTERİ GEREKSİNİMLERİNİ KARŞILADIĞINDAN VE GIDA ÜRÜNLERİMİZİN VE YEMLERİMİZİN TÜKETİM İÇİN GÜVENLİ OLDUĞUNDAN EMİN OLARAK GENEL AGRANA VİZYONUNU DESTEKLEYECEKTİR.

BU AMACI KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ UYGULAYARAK, DEVAM ETTİREREK VE SÜREKLİ OLARAK İYİLEŞTİREREK BAŞARIYORUZ.

BU SİSTEMLER AŞAĞIDAKİ İLKELERE DAYALI OLUP BÜTÜN UNSURLAR KALİTE VE GIDA GÜVENLİĞİNDE ETKİN VE YAŞAYAN BİR MÜKEMMELİYET KÜLTÜRÜ İLE DESTEKLENMEKTEDİR.



# MÜKEMMEL MÜŞTERİ DENEYİMİ

UZMANLIK VE DESTEK YOLUYLA MÜŞTERİ GEREKSİNİMLERİNİN ANLAŞILMASI VE KARŞILANMASI.

Müşterilerin gereksinimlerinin değerlendirilmesi, uzun süreli iş ortaklığını başarmanın temel unsurudur.

Ticari ve müşteriye özel ürün ve süreçlerle müşterilerimizin ve tüketicilerimizin gerekliliklerini yerine getirerek memnun olmalarını sağlamak için çaba gösteriyoruz. Müşteri memnuniyet anketleri yaparak düzenli bir şekilde performansımızı ölçüyoruz.

Hızlı, sağlam ve sistematik hizmet ve şikayet yönetimini garanti ediyoruz. Üstelik müşterilerimizin mevcut olan en iyi çıktıyı elde etmelerini desteklemek için güvenilir proje yönetimi ve kalıcı yenilikçi düşünme öneriyoruz.

Yeni müşterilere yaklaşırken, uzun süreli uzmanlığımıza, bilgi birikimimize ve yenilikçilik kapasitemize güveniyoruz.

## YÜKSEK SEVİYE ÜRÜN GÜVENLİĞİ VE KALİTESİ

Odak noktamız ürün güvenliği. Ürün özelliklerimizle aynı doğrultuda yüksek kalite güvenli ürün sağlamak en önemli misyonumuz.

Ham maddelerimizin ve bileşenlerimizin hepsi ve ayrıca nihai ürünlerimiz katı kalite analizine tabi tutulmaktadır. Bu, sürekli süreç içi kontrolle desteklenmektedir.

Kontrol ölçümlerimiz, bütüncül bir risk değerlendirmesi esasında geliştirilmiş olan doğru test planlarına dayalıdır. Analizler bünyemizdeki laboratuvarlar tarafından yapılmakta olup ayrıca akredite olmuş hizmet sağlayıcılarından da hizmet almaktayız.

Analitik sonuçlar gözden geçirilmekte, trend analizleri oluşturulmakta ve bu analizler sürekli iyileştirme süreçlerimiz için önemli bir girdi sağlamaktadır.

# EN GELİŞMİŞ ÇERÇEVE

STANDARTLAR, POLİTİKALAR, SÜREÇLER VE PROSEDÜRLER

Kalite yönetim sistemimiz ISO 9001'e dayalı olup ayrıca GFSI onaylı standartlar ve bizim ve müşterilerimizin gereksinimlerine göre yem ve ürün güvenliği standartları ile desteklenmektedir. Organik, helal ve uygun ürünler imal ederken geçerli gerekliliklere kesinlikle uyuyoruz.

Entegre kalite yönetim sistemimizin temel amaçları geçerli küresel politikalarımızda açıklanmaktadır.

Kalite yönetim sistemimizin temel gereklilikleri ile yasal gereklilikleri uygulamak için süreç merkezli bir yaklaşım izliyoruz.

Yazılı prosedürler çalışma şeklimizi standart hale getirmemize yardımcı oluyor ve çalışanlarımızın eğitimini kolaylaştırıyor.

## DEĞİŞİM YÖNETİMİ, RİSK YÖNETİMİ VE TEHLİKE KONTROLÜ

Değişikler, süreç ve ürün güvenliğini sağlamak için yapılandırılmış ve kontrollü bir şekilde planlanıp gerçekleştiriliyor.

Olası riskler tespit ediliyor ve ölçülüyor ve işin devamlılığını garanti altına almak için önleyici işlemler yapılıyor.

Ürün güvenliğine dair bütün süreçler tehlike analize tabi tutuluyor ve böylece kritik kontrol noktaları ve ön koşul programları belirleniyor. En az yılda bir kez uygun tehlike kontrolü planları doğrulanıyor.

Her üretim sahasında, çok eğitimli uzmanlardan oluşan disiplinler arası gıda/yem güvenlik ekipleri tehlike analizi yapıp görüşüyor, özel amaçlara yönelik konuları tartışıyorlar.





## BAĞLI VE YETKİLENDİRİLMİŞ ÇALIŞANLAR

### BAĞLILIK, LİDERLİK VE YETKİLENDİRME

Çalışanlarımızın hepsi ve özellikle üst düzey yöneticilerimiz bu kalite politikasının temel dayanaklarına bağlıdır.

Yöneticiler, çarpan olarak hareket ederek liderlik gösteriyorlar, kalite politikamızın anlamına örnek oluyorlar ve kalite ruhunu ekiplerine aktarıyorlar.

Çalışanlar kendi faaliyet alanları içerisinde bağımsız şekilde çalışıyor, kararlara katılıyor ve geri bildirim vererek ve yenilik yaparak değer yaratıyor.

### İLETİŞİM VE EĞİTİM

Şeffaflık ve açık iki yönlü iletişim, gerek ürünlerimiz gerekse de süreçlerimiz için yüksek seviye kalite elde etmemizin olmazsa olmazı.

Kalite politikamızın anlamı ve önemi bütün çalışanlarımızla paylaşıyor ve AGRANA'da günlük işimizin bir parçası.

Pozisyonların hepsinde nitelikli ve yetkin kişiler var. Genel olarak gıda/yem güvenliği ve kalitesi ile ilgili düzenli ek eğitimler yapıyor.

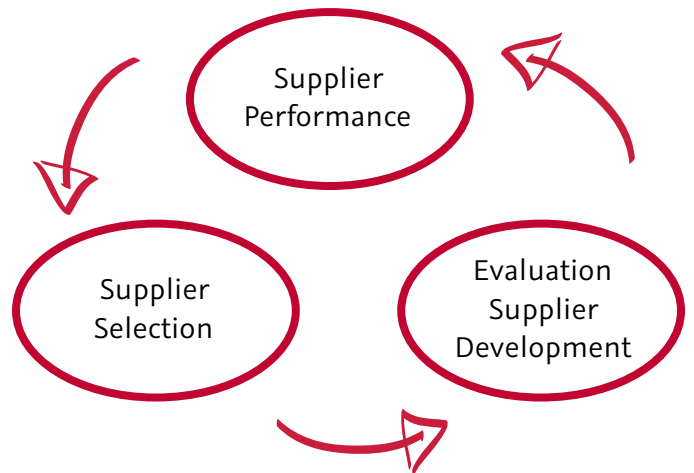
## DEĞER VERİLEN VE GÜVENİLEN TEDARİKÇİLER

### UZUN SÜRELİ ORTAKLIK – TEDARİKÇİLERİN SEÇİMİ

AGRANA yalnızca güvenli malzeme sağlayan nitelikli tedarikçilerle çalışıyor. Mümkün olan her seferde yerel tedarikçilerden alım yapıyoruz. Düşük seviye tortu, tedarikçinin reaktif olması, yüksek ürün kalitesi standardı, yasal uyum ve uzun süreli ortaklık, satın alma stratejimizin ana unsuru.

Güçlü bir risk değerlendirme sistemi kullanarak tedarikçi performansını iyileştirmek için sürekli çalışıyoruz.

AGRANA'nın istediği yüksek standartları sağlamak için dahili ve harici izleme programları uygulanıyor.



Hazırlanma	Gözden Geçirme	Onaylanma	Yayınlanma KM
CQM/List CQM/Savic 20.12.2021 eh	Div.QM/Dürr 22.12.2021 eh Div.QM/Konlechner 22.12.2021 eh Div.QM/Leonhartsberger 22.12.2021 eh Div.QM/Rothauer 22.12.2021 eh	CEO/Mühleisen 18.01.2022 eh	CQM/List 01.03.2022 eh

Kullanılmadan önce anlam ve ilgisi bakımından çıktılar kontrol edilecek!

Metnin daha iyi okunabilmesi için belirli bir cinsiyete yönelik veya cinsiyet belirtmeyen bir dil kullanılmamaktadır. Eşit muameleyi sağlamak için kişilere yapılan bütün atıflar bütün cinsiyetler için geçerlidir.

CONTACT: AGRANA Beteiligungs-AG, A-1020 Vienna, Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1, E-Mail: info.ab@agrana.com |

PHOTOS: AGRANA, Shutterstock, T. Figl-Wolfsberger, Unsplash



www.agrana.com