



ÜRÜN KALİTE POLİTİKASI



ÖZET

- Unilever'in kurumsal itibarı; tüketici sadakati ve marka değerini korumak, her defasında tercih ettikleri marka olabilmek amacıyla tüketicilerimizin ve müşterilerimizin beklentilerini karşılayan veya beklentilerinin üzerinde ürünler sunarak mutlu etmeye dayanmaktadır. Bu itibarımızı korumaya yönelik; ürünlerimizin tasarımı, üretimi, müşteri ve tüketicilerimize teslimat kalitesi için standartlar koyan Kalite Yönetim Sistemimizi etkin şekilde uygulayıp, sürdürülebilir ve karlı bir şekilde büyümeye kararlıyız.
- Her Unilever çalışanı kaliteden sorumludur. Hepimizin Unilever'in ürün kalite yönetimi ve sürekli kalite artışını korumada bir rolü ve tüketicilerimize üstün bir deneyim yaşatmayı sağlamak konusunda bir tutkusu vardır.
- Bu Kurallar, Unilever markalı ve markasız ürünlerin; Unilever'de, üçüncü taraflarda veya iş ortaklarımızın tesislerinde tasarım, formül, hammadde, birincil / ikincil / üçüncül paketlenme, üretim, depolama, sevkiyat, sergileme, pazarlama, iletişim, satış ve imhası da dahil olmak üzere, her yönüyle ürün kalitesi için geçerlidir.
- Unilever'in itibarı, çalışanlarımızdan veya iş ortaklarımızdan herhangi birinin bu koşullara uymaması sonucunda ciddi şekilde etkilenebilir.

YAPILMASI GEREKENLER

- Ürünlerimizin geliştirilmesi, tedariki, mühendisliği ve tasarımı, imalatı, depolanması & dağıtımı, pazarlaması ve satışıyla ilgilenen tüm çalışanlar şunları yapmalıdır:
- Tüm Kalite Yönetimi Standartlarını uygulamak
- Yapılandırılmış sürekli bir iyileşme sürecinin sistematik olarak uygulanması ile kalite performansını geliştirmek
- Gıda güvenlik mevzuatları ve diğer yasal koşulları etkili şekilde yöneterek Unilever ürünlerinin yasal uyumluluğunu sağlamak ve marka değerini korumak
- Risk Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) sistemi uygulayarak kalite risklerini azaltmak
- Öngörülen standartları ve araçları uygulayarak, yeni ürünlerin, süreçlerin ve ambalajların inovasyonu ve geliştirilmesi sırasında geçerli olacak kalite koşullarını tasarlamak
- Tedarik edilen hammaddelerin, ambalaj malzemelerinin, bitmiş ürünlerin, promosyon ürünleri ve kampanya aktivitelerinin Unilever'in kalite spesifikasyonları ve koşullarına uygun olması için, tedarikçiler ve üçüncü taraf imalatçılar ve lojistik sağlayıcı şirketler dahil, iş ortaklarını yönetmek
- Unilever ürünlerini; tüketicilerin, endüstrinin ve Unilever'in koşullarını karşılayacak şekilde üretmek, depolamak, nakletmek ve bu ürünlerin ticaretini yapmak
- Tesis, proses ve ekipmanların; ürünlerin kalite koşullarını karşılayacak şekilde tasarlamak, işleyişini sağlamak, depolama ve nakliye koşullarının uygun olduğundan emin olmak
- Bir ürünün kalitesel olarak uygunsuz olması ve geri çekilmesi halinde; tüm tedarik zincirinde, ürünleri hızla ve etkili şekilde bulacak ve izlenebilirliğini sağlayacak süreçleri etkin bir şekilde sürdürmek
- Uygun olmayan ürünlerin pazardaki olumsuz etkisini en aza indirmek için Unilever kriz yönetimi prosedürünü uygulamak
- Tüketici ve müşterilerden gelen mesaj ve iletişimlerini etkin bir şekilde toplamak, ve uygun bir şekilde yanıt vermek için etkili bir sistem uygulamak. Önleyici ve düzeltici faaliyetler için gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak.
- Kalite parametreleri ve verilerini ölçmek, kaydetmek, değerlendirmek ve iyileştirmek için etkili bir süreç uygulamak
- Kaliteyi etkileyen kararların gerekli bilgi birikimi doğrultusunda alınmasını sağlamak

YAPILMAMASI GEREKENLER

Kalite süreçlerine dahil olan çalışanlar şunları yapmaktan **kaçınmalıdır**:

- Tanıtım, promosyon ürünleri, kampanya aktivite ve hizmetleri de dahil olmak üzere, Unilever'in marka değerini tehlikeye atabilecek ürünleri bilerek üretmek, dağıtmak ve aktiviteleri yapmak
- Olası / mevcut ürün kalitesini / güvenliğini riske atabilecek herhangi bir bilgiyi görmezden gelmek. Böyle durumlar derhal ilk amir ile görüşülmelidir
- Kalite ölçümlerini, verileri ve sonuçları gizlemek veya bunlar üzerinde kasten değişiklik yapmak
- Yeterli bilgi birikimi ve beceriye sahip olmaksızın kalite hakkında kararlar almak
- Yetkisi bulunmaksızın ürünlerin kalitesi / tüketici ve ürün güvenliği hakkında müşterilerin veya tüketicilerin sorularına yanıt vermek

Paul Polman
Chief Executive Officer

Ref. No: TUR TURPOL0001
Rev. No: 001

