



# SERTİFİKA

Sertifika No : 05023/TUR10A  
İlk Belgelendirme Tarihi : 09.01.2025  
Yeniden Belgelendirme Tarihi : --  
Yayın Tarihi : 21.01.2026  
Geçerlilik Tarihi : 08.01.2027  
Revizyon Tarih / No : 21.01.2026 / 01

Royalcert, aşağıda bilgileri verilen kuruluşun yönetim sisteminin değerlendirildiğini ve ilgili standardın gereklerine uygun olduğunu onaylar.

## ISO 10002:2018

### Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

#### TÜRK KIZILAY KAN HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İstasyon Mah. Türk Kızılayı Caddesi, No:3/C, Etimesgut, Ankara, TÜRKİYE

(Belgelendirme kapsamındaki Bölge Kan Merkezleri ve Kan Bağış Merkezleri sertifika ekinde belirtilmiştir.)

**Kapsam:** Gönüllü, Karşılıksız Ve Düzenli Kan Bağışçıları, Plazmaferez Bağışçıları Ve Kök Hücre Bağışçılarının Ülke Öz Yeterliliğini Sağlayacak Şekilde Kazanımı Ve Yönetimini; Kan Ve Kan Bileşenlerinin Toplanması, Test Edilmesi, Bileşenlerin Hazırlanması, Gerektiğinde Ek İşlemlerden Geçirilmesi, Serbest Bırakılması Ve Uygun Koşullarda Saklanması; Kan Bileşenlerinin Bölge Kan Merkezi Müdürlükleri Arasında Transferi İle Transfüzyon Merkezlerine Yeterli Miktarda, Güvenli Olarak Ve Zamanında Ulaştırılmasını; Bağışçıdan Alıcıya Ve Alıcıdan Bağışçıya Uzanan Tüm Aşamalarda Tam İzlenebilirliğin Sağlanması; Hemovijilans Kapsamında Tüm İstenmeyen Reaksiyonların, İstenmeyen Olayların Ve Ciddi Reaksiyon/Olayların Eksiksiz Biçimde Belgelenmesi, Raporlanması Ve Değerlendirilmesi; Hematopoetik Kök Hücre Bağışçısı Yönetimi Kapsamında; Bağışçı Kazanımı Ve Uygunluk Değerlendirmesinden Başlayarak, Bağış Sürecinin Planlanması Ve Koordinasyonu, Toplama Sürecine Operasyonel Destek, Hücresel Ürünlerin Lojistiği İle Bağışçıların İzlemiyle İlgili Tüm Hizmetlerin Yürütülmesini; Ulusal Ve Uluslararası Normlara Göre Amacına Uygun, İç Ve Dış Paydaş İhtiyaçlarını Karşılamanın Uygun Nitelikteki Fraksiyasyon Ürünleri İçin Hammadde Üretimi Ve Teslimini; İlgili Paydaşlarla Yürütülen Koordinasyon Süreçlerini Ve Afet/Acil Durum Koşullarında İş Sürekliliğinin Güvence Altına Alınması

Genel Müdür

