



Контроль качества продукции

В Компании действует комплекс мероприятий по обеспечению качества товаров, услуг и клиентского сервиса.

Эти меры включают регулярное проведение независимых аудитов поставщиков, лабораторные исследования товаров, обеспечение холодной цепи на протяжении всего жизненного цикла продукции на торговых объектах и в РЦ, соблюдения санитарии и гигиены в магазинах и РЦ, торговых залах и иных помещениях, обеспечение разрешительной документацией продукции собственного производства супермаркетов и многое другое.

Матрица рисков

Чтобы обеспечить торговую сеть качественными и безопасными товарами, мы построили систему управления качеством продукции, в основе которой лежит анализ матрицы рисков. Это специализированный алгоритм распределения групп продуктов и направлений ассортимента, определения дальнейших действий по оценке их качества.

Алгоритм формирования матрицы рисков

Сбор статистики выявленных проблем с качеством



Формирование матрицы рисков



Организация планового контроля на основании утвержденной матрицы

Матрица рисков строится по направлениям ассортимента и группам товаров.

Четыре основных направления ассортимента разделены по степени риска на две зоны:

- высокая зона риска: собственная марка и сырье для собственного производства на торговых объектах;
- низкая зона риска: бренды поставщиков.

По группам товаров весь ассортимент также разделен на три зоны риска: высокую (традиционно входят молочная продукция, рыбная гастрономия, мясо животных и птица), среднюю и низкую.

Паспорт качества

Паспорт качества – это документ, который является частью договора поставки, устанавливающий требования к товарам по показателям качества и безопасности для жизни и здоровья потребителей. Этот документ обязательно подписывается с поставщиками для товаров ассортимента с высокой степенью риска.

Дегустации и оценки качества

Качество продукции проверяется путем органолептической оценки на соответствие утвержденным требованиям по качеству. Работа проводится по образцам продукции, реализуемой в сети, сетях конкурентов и образцам, предоставленным поставщиками. По итогам оценки качества предоставляются выводы о соответствии продукции утвержденным требованиям. При отклонениях проводится контроль доработки продукции поставщиком. При рассмотрении продукции поставщика мы даем рекомендации по запуску сотрудничества для обеспечения Компании дальнейшими поставками качественной и безопасной продукции.

В 2024 г. после успешного тестирования мы обновили подход к сбору данных от респондентов. Обновленный подход предполагает использование новой автоматизированной системы для сбора оценок респондентов.

>17 тыс.

проверок качества товаров проведено за 2024 г.



Аудиты поставщиков и торговых объектов сети



Аудиты – важная составляющая системы контроля качества и безопасности продуктов. «Магнит» проводит аудиты на всех этапах: от производства на объектах поставщиков до аудитов объектов сети.

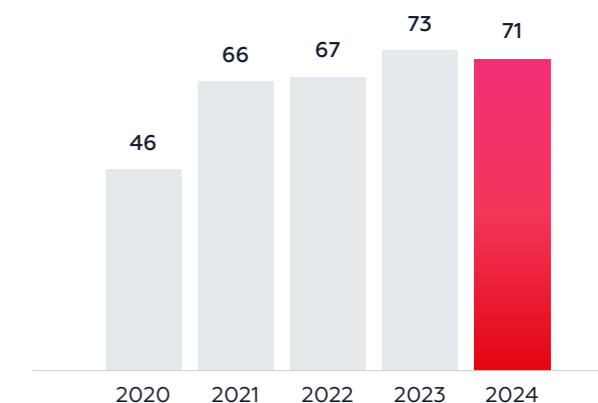
Аудиты поставщиков

Аудиты поставщиков необходимы, чтобы убедиться, что продукция, выпускаемая на предприятиях, соответствует установленным требованиям и параметрам качества. Мы стремимся сотрудничать с поставщиками сертифицированной продукции и отслеживаем источники ее происхождения.

В рамках аудитов все поставщики проходят оценку вероятности возникновения потенциальных рисков. Мы распределяем поставщиков по четырем категориям: А, В, С и D, где А и В – поставщики с наименьшим ожидаемым риском, с уровнем соответствия требованиям сети на 90% и более, а D – с наибольшим риском и уровнем соответствия требованиям сети ниже 80%. По результатам проведенного анализа мы организуем работу по повышению контроля качества продукции с поставщиками в категориях с наибольшим риском.

В 2024 г. мы провели 679 аудитов производственных объектов поставщиков и увеличили долю поставщиков с наименьшим ожидаемым риском.

Доля поставщиков СТМ с наименьшим ожидаемым риском (А+В), %



Примечание: без учета «ДИКСИ» и «Самбери».

Компания поддерживает развитие инициатив в области проверок условий производства. После успешного тестирования в 2024 г. масштабирована процедура признания итогов аудита условий производства продукции, проводимых силами АНО «Российская система качества» (Роскачество).

Аудиты торговых объектов сети

Наши эксперты по качеству регулярно выезжают для анализа состояния объектов сети и условий собственного производства на объектах. Такие работы являются важным инструментом для управления качеством и эффективностью.

В 2024 г. мы провели около 19 тыс. дистанционных и выездных аудитов торговых точек. По итогам аудитов супермаркетов средний рейтинг оцененных объектов составляет 92%.

Мы постоянно совершенствуем наши процедуры аудита производства поставщиков и торговых объектов.

На основе данных, полученных в ходе аудитов, формируются итоговые и промежуточные результаты, контролируется выполнение корректировочных мероприятий по итогам проверок, опираясь на которые руководство может принимать более обоснованные решения по стратегическому развитию.



Лабораторный контроль продукции поставщиков и собственного производства

Лабораторный контроль проводится:

- для подтверждения соответствия продукции поставщиков утвержденным требованиям законодательства и внутренним требованиям Компании;
- предупреждения возможного негативного воздействия на здоровье покупателей;
- проведения незамедлительных мероприятий при выявлении несоответствий продукции заявленным требованиям.

Мы регулярно проводим проверки образцов продукции поставщиков и собственного производства в сотрудничестве с более чем 170 лабораториями, включая государственные учреждения, исследовательские институты и федеральные научные центры.

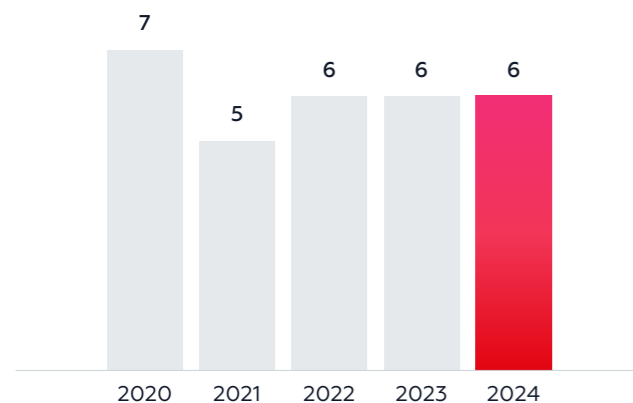


В динамике доля несоответствия товаров наших партнеров и, в частности, товаров высокой зоны риска снизилась до уровня 6% в год.

19,3 тыс.

лабораторных испытаний проведено в 2024 г.

СТМ: снижение доли несоответствий, %



Примечание: без учета «ДИКСИ» и «Самбери».

Лабораторный контроль продукции собственного производства на объектах сети

Продукция цехов собственного производства на объектах сети проходит контроль еще до выпуска в обращение: продукция проходит процедуры обоснования сроков годности и декларирования. В процессе жизненного цикла продукция также сдается в лабораторию для подтверждения соответствия установленным требованиям.

23 тыс.

испытаний продукции собственного производства торговых объектов проведено в 2024 г.

Лабораторный контроль производственно-промышленных комбинатов «Магнита»

4,2 тыс.

проверок образцов продукции производственно-промышленных комбинатов «Магнита» проведено в 2024 г.

Действия при обнаружении несоответствия в качестве продукции

Мы оперативно реагируем на случаи выявления несоответствий в качестве продукции. В случае поступления обращений о несоответствии качества продукции товар проходит проверки на соответствие утвержденным требованиям.

В Компании установлен порядок проведения доработок качества продукции для выявления и устранения несоответствий качества продукции. Мы также организуем профилактические мероприятия для минимизации рисков реализации некачественной продукции.

Для получения информации о ненадлежащем качестве продукции мы используем различные каналы коммуникаций: контакт-центр, горячую линию, внутренние автоматизированные системы передачи информации, а также официальные обращения от контролирующих органов и НКО. Мы оперативно реагируем на обращения, предоставляем развернутый ответ на каждое из них и принимаем меры для устранения выявленных недостатков.

В Компании выстроена система проработки обращений о несоответствиях качества продукции. Благодаря выстроенным механизмам проработки обращений мы получаем информацию о ненадлежащем качестве продукции, организуем дополнительные проверки качества и по результатам проверок составляем подробный ответ на каждое полученное обращение.

Порядок проведения доработки качества продукции



50,4 тыс. обращений

связанных с качеством продукции поставщиков, включая продукцию собственного производства, поступило в адрес Компании в 2024 г.

Схема отработки обращений о качестве продукции





Образовательные проекты

«Магнит» готов делиться экспертизой в рамках образовательных мероприятий.

В рамках сотрудничества с МГИМО и другими ведущими вузами России мы несколько лет подряд организуем различные образовательные мероприятия для студентов.

В конце прошлого года совместно со студентами организовано посещение торгового объекта, продемонстрирован процесс проведения органолептической оценки качества продукции с применением автоматизированной системы для сбора оценок респондентов.

В декабре 2024 г. для студентов КубГАУ проведено образовательное мероприятие по теме «Обеспечение качества товаров СТМ» и бизнес-игра по созданию требований к качеству.

В общей сложности мероприятия посетили около 100 студентов профильных специальностей.

В 2025 г. мы планируем продолжить и расширить сотрудничество.

Курсы для поставщиков

Для устранения нарушений, выявляемых на регулярной основе, мы организуем обучающие семинары для поставщиков продукции, на которых рассказываем о правилах проверки корректности маркировки и отвечаем на вопросы поставщиков продукции.



Ключевой темой обсуждения на семинарах являются требования технических регламентов Таможенного союза к маркировке отдельных видов продукции.

Улучшение стандартов по отдельным проектам

На протяжении 2024 г. мы непрерывно улучшали методы и стандарты работы, чтобы поддерживать высокие стандарты, соблюдения которых ожидают от нас покупатели не только по регулярному ассортименту, но и по новым приоритетным направлениям Компании: собственного производства на торговых объектах всех форматов сети, «М Кухня», СТМ формата В1 (жестких дискаунтеров), СТМ формата «Магнит Аптека», помощь в организации контроля качества поставщиков в работе с фермерами.

Новые проекты собственного производства на объектах сети

В 2024 г. мы обеспечили поддержку и экспертное сопровождение новых проектов производства готовой продукции на объектах сети. В частности, в проекте приняли участие фудкорт «Депо» в Москве, малые и большие форматы магазинов. Для сохранения качества продуктов в течение более длительного времени настроен процесс

упаковывания в МГС¹, что продлевает срок годности и позволяет расширить географию поставок скоропортящихся продуктов.



Внедрены новые информационные технологии: размещение всей документированной информации в одном общедоступном путеводителе позволяет персоналу быстро и просто получать необходимые данные.

«М Кухня»

В рамках сопровождения проекта «М Кухня» еще до того, как товары поставщиков окажутся на наших полках, мы проводим:

- проверку соответствия условий производства продуктов внутренним стандартам Компании;
- проверку документов поставщика;
- несколько этапов оценки соответствия качества продукции утвержденным требованиям.

Проводится регулярная оценка соответствия продукции действующих поставщиков утвержденным требованиям в рамках дегустаций и лабораторных испытаний.

На 2025 г. запланировано усиление контроля путем повышения дискретности проведения аудитов и лабораторного контроля. Планируется проведение регулярных дегустаций продукции действующих поставщиков в составе расширенной комиссии на производственных площадках поставщиков.

За 2024 г. в результате внедрения корректирующих мероприятий десять производственных площадок улучшили оценку до 90% и выше по шкале соответствия требованиям Компании, что дало им допуск к поставкам.

СТМ «Магнит Аптека»

В 2024 г. мы продолжили разработку, актуализацию и согласование с поставщиками паспортов качества для продукции, которая производится под собственной торговой маркой «Магнит Аптека». Помимо этого, мы проводим модернизацию процесса контроля качества продукции в сети. На 2025 г. запланировано усиление лабораторного контроля лекарственных препаратов СТМ, префарм, БАДов.

Фермеры

«Магнит» активно участвует в проекте по развитию фермерской продукции и расширению ее ассортимента.

На всех этапах взаимодействия фермеру оказывается всесторонняя информационная помощь и поддержка в части пищевой безопасности, декларирования, консультирования по составлению программы производственного контроля, анализа опасных факторов, подбора мощных средств, инвентаря, средств по дератизации и дезинсекции. Мы оцениваем и консультируем фермеров в части корректности декларации соответствия, маркировки и технических условий. Для этого мы проводим выездные мероприятия на фермах наших поставщиков, лабораторные проверки их продукции, а также оказываем им помощь при разработке необходимых документов. По результатам мероприятий определяются проблемные зоны и предоставляется обратная связь по устранению несоответствий в качестве продукции.

СТМ жестких дискаунтеров В1

Мы проработали план мероприятий по контролю качества продукции для формата СТМ жестких дискаунтеров, привлекли дополнительный персонал для организации проверок качества продукции, организовали систему проверок качества на этапах ввода и в процессе жизни продукции.

¹ МГС – упаковка в модифицированной газовой среде, процесс конечной стадии обработки пищи.