

Качество и безопасность продукции

«Магнит» ежедневно обслуживает более 16 млн покупателей в 4 тыс. населенных пунктах России. Обеспечение качества и безопасности продукции – один из наших приоритетов.

Наш подход к управлению

Вся продукция в наших магазинах соответствует нормативно-правовым требованиям Евразийского экономического союза и Российской Федерации, корпоративным стандартам, техническим регламентам и условиям, согласованным с поставщиками. В нашей Компании действует Департамент системы менеджмента качества, который отвечает за управление качеством и безопасностью товаров, продаваемых в розничной сети.

Качество и безопасность обеспечиваются за счет строгих стандартов как для собственной продукции,

так и для продукции поставщиков, регулярного лабораторного контроля образцов, применения передовых технологий и анализа больших данных, а также обучения персонала и регулярных аудитов.

На протяжении всего 2022 г. мы улучшали методы контроля качества и обеспечения безопасности, чтобы поддерживать высокие стандарты, соблюдения которых ожидают от нас покупатели.

Принцип Социальной хартии российского бизнеса

Партнерство в бизнесе и взаимодействие с заинтересованными сторонами

Основной смысл нашей деятельности заключается в надежном и качественном удовлетворении запросов и ожиданий потребителей наших товаров и услуг.

Существенные темы

- ▶ Обеспечение здоровья и безопасности потребителей

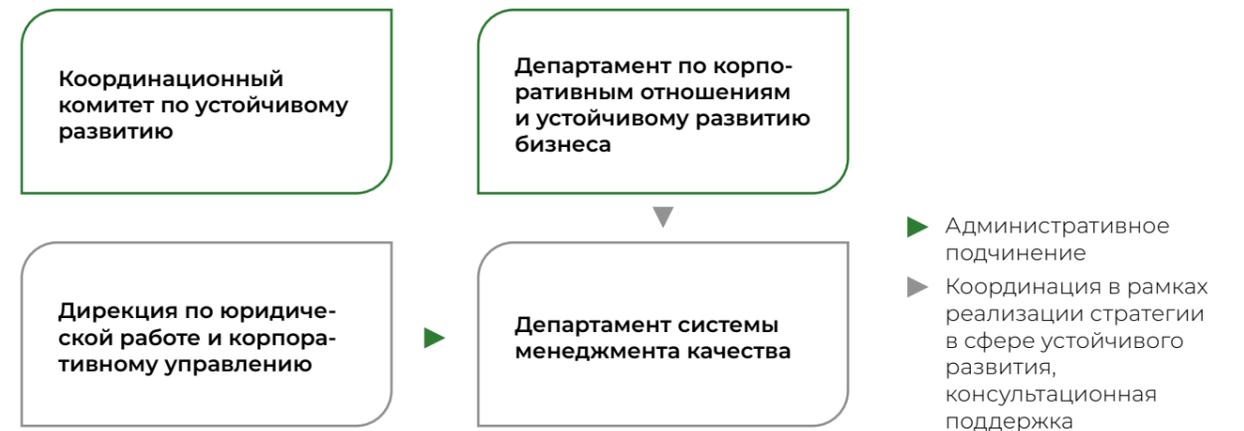
Приоритетные ЦУР ООН



Ключевые документы

- ▶ Государственные требования по обеспечению качества и маркировки товара (ГОСТ)
- ▶ Политика по качеству и безопасности пищевых и непищевых продуктов ПАО «Магнит»

Система управления



Качество под контролем

В 2022 г. мы разработали и внедрили комплекс мероприятий по обеспечению качества товаров, услуг и клиентского сервиса. Эти меры включают регулярное проведение независимых аудитов поставщиков, лабораторные исследования товаров, обеспечение холодной цепи в течение всего жизненного цикла продукции

на торговых объектах и распределительных центрах, соблюдения санитарии и гигиены в магазинах и РЦ, в торговых залах и помещениях, обеспечение разрешительной документацией продукции собственного производства супермаркетов и гипермаркетов и многое другое.



В 2022 г. продукция собственных предприятий «Магнита» завоевала

186 наград на международных конкурсах

- ▶ «Гарантия качества» – 65 наград
- ▶ «100 лучших товаров России» – 24 награды
- ▶ «Лучший продукт» – 19 наград
- ▶ «Продукт года» – 21 награда
- ▶ «Сделано на Кубани» – 57 наград



Этапы контроля качества

- 1 Выбор поставщика сырья и материалов, исследование полученных образцов
- 2 Входной контроль сырья и материалов от поставщиков
- 3 Лабораторный контроль на всех циклах производства
- 4 Работа с обращениями потребителей

Качество и безопасность продукции

(продолжение)

Меры, направленные на повышение качества товаров

Развитие собственных брендов

Наши покупатели выступают оценщиками качества продукции СТМ «Магнита». Мы выпускаем около 5 тыс. наименований продукции СТМ в 29 категориях, которые в том числе производятся на 20 предприятиях «Магнита». В Краснодаре и Ижевске работают две тест-студии Компании, оснащенные по международным стандартам ISO¹ и ГОСТ. В них потребители тестируют нашу продукцию. Мы внимательно анализируем отклики покупателей, последовательно улучшаем качество существующих товаров и запускаем новые. В 2022 г. мы провели около 700 тестирований (+60%). Результатом этого стало появление более 500 новинок СТМ и улучшение характеристик почти 70 наименований товаров.

Лабораторные исследования товаров

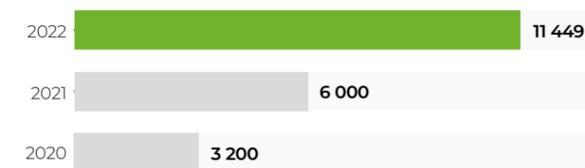
Мы регулярно проводим проверки образцов продукции в сотрудничестве со 170 лабораториями, включая государственные учреждения, исследовательские институты и федеральные научные центры. В 2022 г. мы провели 1,5 тыс. проверок образцов продукции производственно-промышленных комбинатов «Магнита».

Аудит качества поставщиков

Мы стремимся сотрудничать с поставщиками сертифицированной продукции и отслеживаем источники происхождения продукции. Аудиты – важная составляющая системы контроля качества и безопасности продуктов. «Магнит» проводит аудиты на всех этапах: от производства поставщиков до торговых точек.

Прежде чем товары поставщиков окажутся на наших полках, мы проверяем соответствие условий производства и продуктов стандартам качества в России и Таможенном союзе. Благодаря этим проверкам процент несоответствий товаров наших партнеров постепенно снижается.

Количество лабораторных проверок продукции поставщиков, шт.



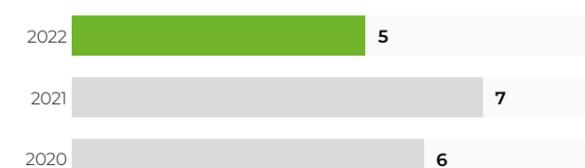
Количество образцов продукции за 2020–2022



Количество смывов в цехах собственного производства супермаркетов и гипермаркетов 2020–2022

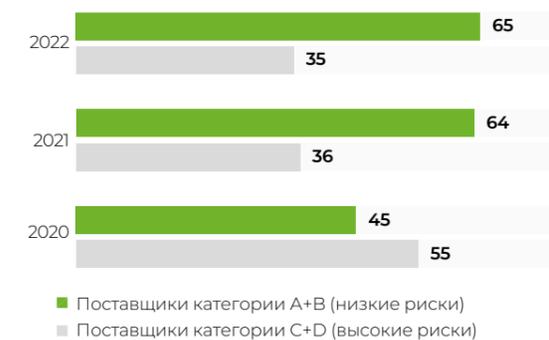


Доля несоответствий продуктов поставщиков стандартам, выявленных при лабораторных проверках, %



Наши эксперты по качеству регулярно выезжают к поставщикам для аудитов условий производства. В 2022 г. мы провели 573 аудита производственных объектов поставщиков и около 18 тыс. дистанционных и выездных аудитов торговых точек. Мы продолжим совершенствовать наши процедуры аудита производства поставщиков и в 2023 г.

Оценка качества поставщиков, % от общего количества поставщиков Группы «Магнит»



Мониторинг температурного режима

Поддержание температуры хранения имеет большое значение для обеспечения безопасности и качества продуктов. Мы отслеживаем показатели работы холодильного оборудования в магазинах больших форматов и передаем их в Ситуационный центр «Магнита» в режиме реального времени. В охлаждаемых зонах наших распределительных центров мы установили беспроводную систему мониторинга температур, позволяющую поддерживать нужный режим.

Онлайн-мониторинг кулинарных производств

Мы производим собственную кулинарную продукцию в специальных цехах, расположенных в наших гипермаркетах и супермаркетах. Для наших блюд мы отбираем самые свежие продукты, проверяем соблюдение поставщиками стандартов качества и температурного режима доставки. Наши повара готовят блюда, четко соблюдая рецептуру и технологический режим, и сразу отправляют их на прилавки. Если срок годности подошел к концу, а блюда еще не проданы, мы их утилизируем. Все помещения кулинарных цехов оснащены видеоканерами, с помощью которых контролируется выпуск продукции.

Обучение персонала стандартам качества продукции

Мы обучаем линейных сотрудников и руководителей магазинов крупных форматов, форматов «Магнит Семейный», «Магнит Косметик» и «Магнит у дома» требованиям и стандартам в области безопасности продуктов питания, санитарии и гигиены. Наши программы используют самые разные формы обучения для повышения вовлеченности сотрудников, в том числе презентации, краткие инструкции, электронные курсы и видеоматериалы. В 2022 г. мы провели 223 обучающие сессии для персонала наших магазинов.

Эффективность отгрузок и учета

В 2022 г. мы сфокусировались на эффективности и контроле качества фруктов и овощей, перейдя на отгрузки по принципу FIFO¹, подразумевающему первоочередную отгрузку товара с подходящим сроком годности. Кроме того, мы оптимизировали цепочки поставок и системы пополнения и улучшили схемы ценообразования и уценки.

Маркировка и упаковка

«Магнит» – участник национальной системы маркировки и прослеживания товаров «Честный ЗНАК». Нанесение цифрового кода на этикетку обеспечивает отслеживаемость товара, а сама маркировка соответствует требованиям российского законодательства. Коды маркированных товаров, поступающих в наши ПЦ и затем продающихся в магазинах сети, вносятся и хранятся в нашей цифровой системе. Мы четко соблюдаем законодательные требования по маркировке товарных категорий и реализуем только маркированный товар, что обеспечивает уверенность в его подлинности.

Мы стремимся снизить зависимость от импортной продукции и развивать отечественное производство упаковки. Доля упаковочных материалов, производимых в России, которые мы используем на наших предприятиях, за год выросла в 3,5 раза. Более 70% упаковочных материалов, применяемых нами, производятся в нашей стране. Это на 50 п. п. больше, чем в 2021 г.

Деятельность по импортозамещению упаковки и ее компонентов в 2022 г.

- ▶ Предприятия «Магнита» перешли на российский целлюлозный картон.
- ▶ На собственном производстве мы начали использовать твист пленки производства Республики Беларусь.
- ▶ Мы также начали процесс перехода на твист пленки и на сетки для фасовки овощей и фруктов отечественного производства.

¹ International Organization for Standardization – Международная организация по стандартизации.

¹ First In, First Out – «первым пришел, первым ушел».