

Контроль качества продукции

Обеспечение высокого качества продукции на полках магазинов играет ключевую роль в деятельности «Магнита», так как способствует укреплению доверия со стороны клиентов и достижению поставленных целей.

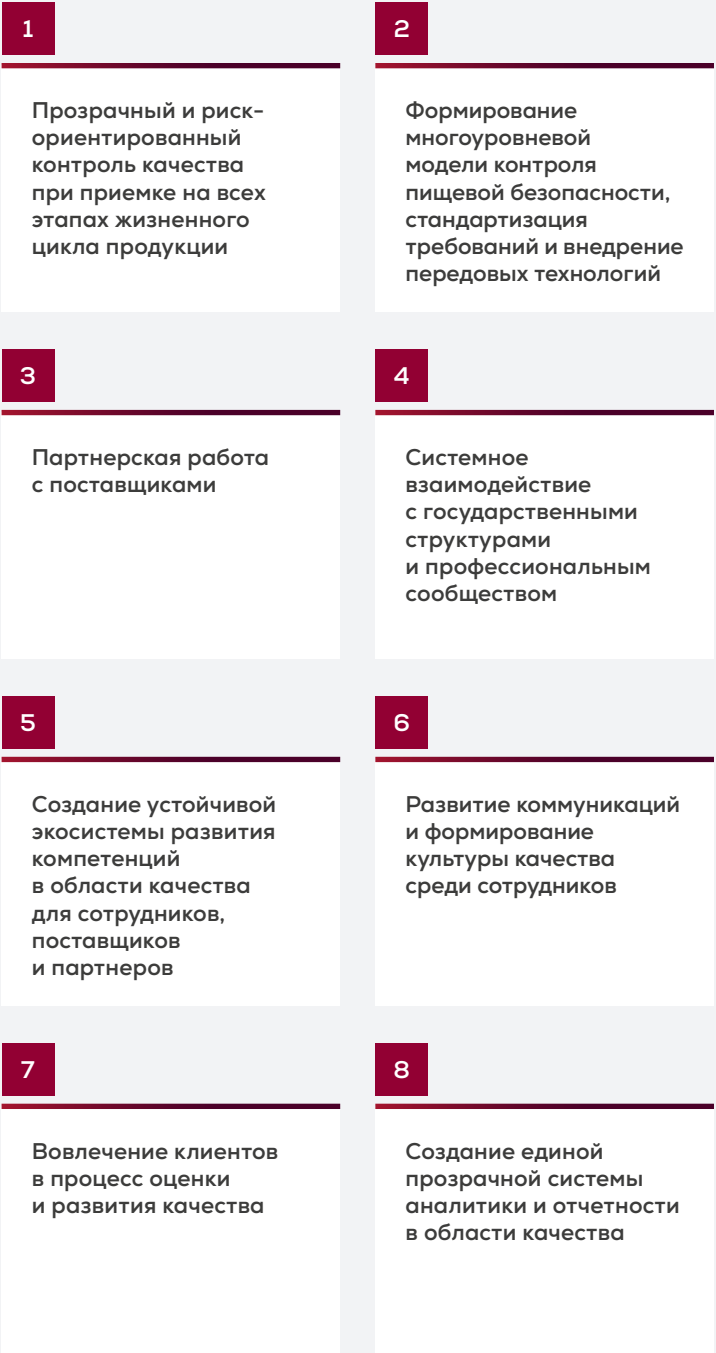
В отчетном году функция управления качеством была централизована, что позволило сформировать устойчивую структуру управления на уровне всей Компании в условиях масштабной географии. Кроме того, мы разработали стратегию качества на период 2025–2030 гг., которая нацелена на повышение лояльности клиентов и улучшение восприятия бренда. Стратегия включает восемь направлений работы.



Управление качеством в категории фруктов и овощей

Одним из стратегических направлений работы «Магнита» в области повышения качества является категория свежих овощей и фруктов. Мы выстроили комплексный подход по оптимизации работы с качеством фруктов и овощей, который включает следующие мероприятия:

- актуализация организационной структуры;
- обновление стандартов работы с категорией фруктов и овощей;
- повышение эффективности холодовой цепи;
- оптимизация работы с собственным импортом;
- обновление процессов работы с категорией фруктов и овощей;
- внедрение целевой системы учета, аналитики и отчетности;
- внедрение технологической и информационной системы для мониторинга приемки фруктов и овощей и контроля качества продуктов на хранении, включая использование ИИ.

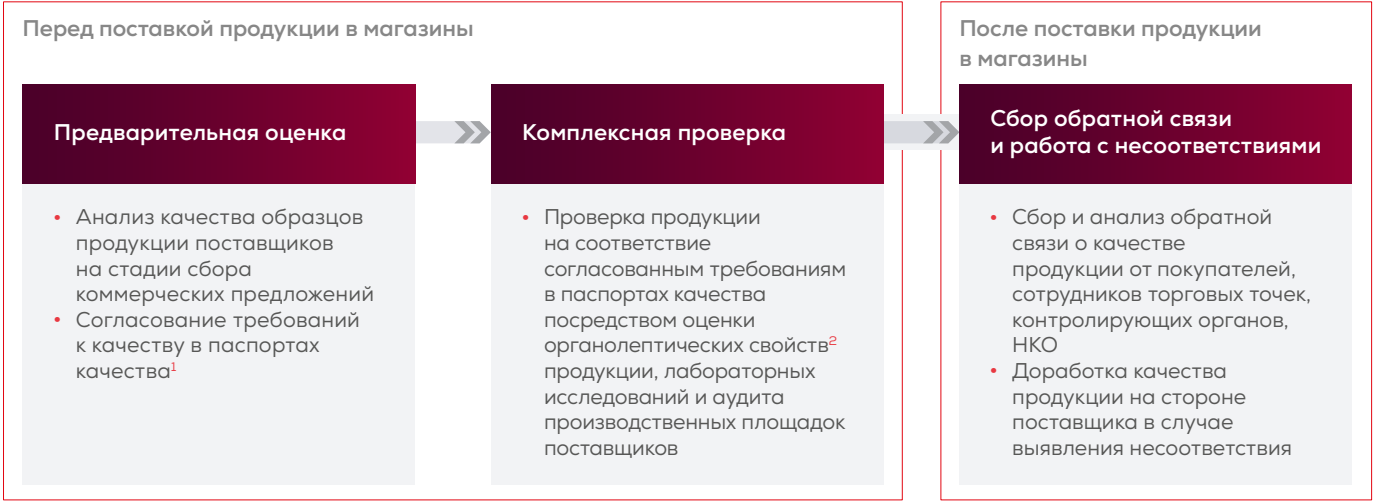


Система контроля качества и безопасности продукции

«Магнит» внимательно относится к управлению качеством всего продуктового ассортимента в магазинах. Это касается как продукции от поставщиков, включая товары СТМ и сырье для собственного производства, так и готовых

продуктов собственного производства. Комплекс мероприятий по обеспечению качества охватывает весь жизненный цикл товара, что позволяет выявлять несоответствия на ранних стадиях и предотвращать появление некачественных товаров в магазинах.

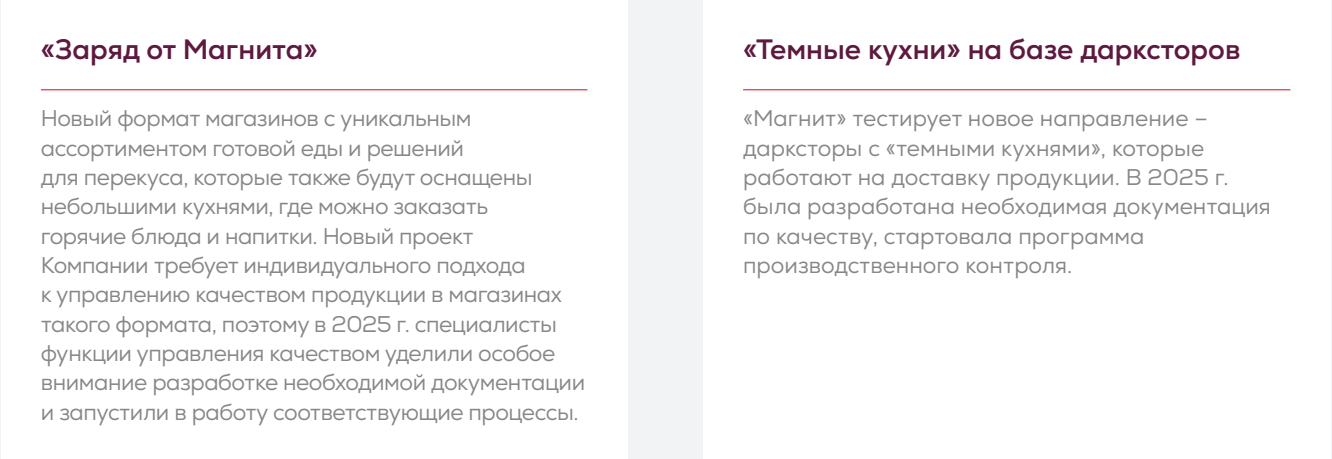
Ключевые этапы проверки качества продукции



«Магнит» выстраивает систему менеджмента качества в соответствии с лучшими практиками и требованиями международных стандартов. Собственные предприятия «Магнита» сертифицированы на соответствие требованиям стандартов безопасности пищевой продукции FSSC 22000³ или ГОСТ Р ИСО 22000–2019⁴.

В торговых точках Компании также осуществляется производство готовой еды, напитков, выпечки. Специалисты функции управления качеством работают в плотном взаимодействии с бизнес-форматами, помогают им настроить процесс управления качеством, в том числе поддерживают открытие новых форматов.

Работа с качеством в новых бизнес-проектах «Магнита» в 2025 году



1 Паспорт качества – документ, в котором зафиксированы требования к качеству и безопасности товаров. Документ является частью договора поставки и обязателен к подписанию контрагентами, если поставка товаров осуществляется из ассортимента с высоким уровнем риска.
2 Органолептические свойства – свойства объектов, которые выявляются и оцениваются с помощью органов чувств (например, на вкус, запах, цвет и прочие).
3 FSSC 22000 (англ. – Food Safety System Certification 22000) – схема аудита и сертификации системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Сертифицированы предприятия ООО «Кубанский Комбинат Хлебопродуктов», ООО «Кондитер Кубани», Обособленное подразделение «Тверское» и ООО «ТД-холдинг».
4 Сертифицированы предприятия Обособленное подразделение «Новотитаровское», Обособленное подразделение «Пластуновское», Обособленное подразделение «Тихорецкое» и Саратовский филиал ООО «ТД-холдинг».

Матрица рисков

Ежегодно по результатам анализа статистики проблем с качеством формируется матрица рисков. Она показывает уровень риска, который складывается из оценки вероятности возникновения нарушений и тяжести последствий, по каждой товарной группе и каждому направлению ассортимента. В зависимости от уровня риска устанавливаются частота и глубина контроля качества.

В 2025 г. по итогам пересмотра матрицы рисков 80% групп товаров относились к низкому уровню риска, 15% – к среднему уровню и 5% – к высокому. При этом большая часть групп товаров (89%) сохранила прежний уровень, а 4% снизили уровень риска. Компания сотрудничает с ответственными поставщиками и осуществляет строгий контроль на собственных производствах. Таким образом мы стремимся обеспечить стабильно высокое качество ассортимента и не допускать существенных колебаний в сторону высокорисковой продукции.



Матрица рисков поставщиков СТМ

«Магнит» выстраивает системную работу с поставщиками продукции СТМ, которая будет способствовать непрерывному улучшению качества продукции в долгосрочной перспективе.

В 2025 г. была разработана и внедрена матрица рисков поставщиков готовой еды «М Кухня». Она позволяет комплексно оценивать поставщиков готовой еды на основе нескольких параметров:

- результаты лабораторных испытаний в разрезе каждого изготовителя и каждого образца;
- обратная связь от потребителей, включая оценки в мобильном приложении и обращения на горячую линию;
- результаты аудита производственных площадок;
- информация о несоответствиях качества, выявленных в ходе приемки товаров в РЦ.

Использование матрицы помогает Компании точнее определять зоны для развития, а также отслеживать изменения по ключевым параметрам оценки.

Аудиты поставщиков и торговых объектов сети

Проведение регулярных аудитов является важным инструментом контроля качества продукции. Такие проверки позволяют оценить условия производства товаров СТМ от внешних поставщиков и готовой еды в торговых объектах, выявить потенциальные риски и зоны несоответствий, а также своевременно принять корректирующие меры.

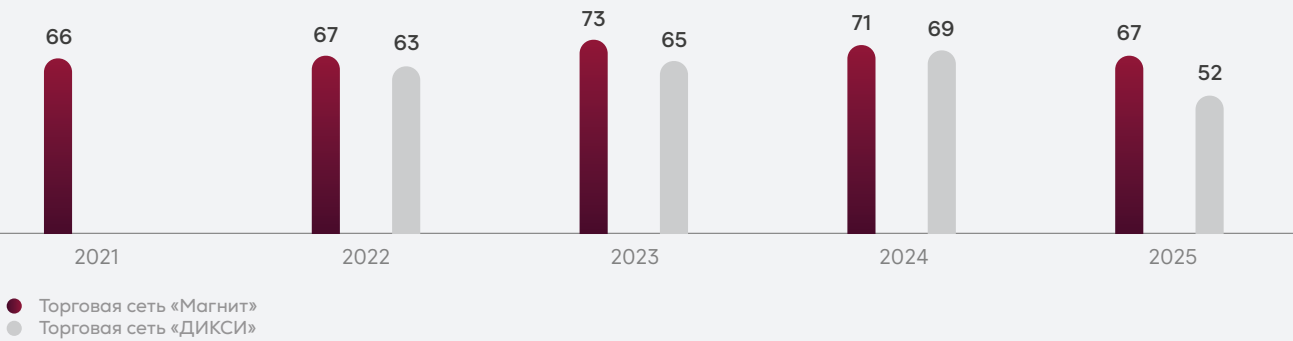
Аудиты поставщиков

Комплексная проверка качества продукции поставщиков включает проведение аудитов их производственных площадок с целью оценить вероятность возникновения рисков качества

продукции на этапе производства. По результатам проверки поставщику присваивается одна из четырех категорий: А, В, С или D. Порог соответствия требованиям торговой сети для категорий с низким риском (А, В) составляет 90%, при соответствии ниже 80% устанавливается категория D – высокий риск. Для поставщиков, попавших в категорию с наибольшим риском, организуется повышенный контроль качества.

В 2025 г. Компания провела 951 аудит производственных объектов поставщиков. По результатам проверок наблюдается рост доли поставщиков с высоким уровнем риска, что связано с развитием новых продуктов СТМ.

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



Аудиты торговых объектов сети

В торговых точках Компании также осуществляется производство готовой еды и напитков, поэтому практика проведения аудитов для этих объектов актуальна. «Магнит» адаптирует подход к проведению аудитов для разных форматов. Например, в магазинах формата «у дома» отсутствуют масштабные производства, а уровень риска в производстве готовой еды находится на низком уровне. В связи с этим в отчетном году мы скорректировали подход к проведению аудитов этих торговых объектов и больше фокусируемся не на проверке соответствия требованиям, а на анализе причин возникающих

проблем с качеством и разработке решений. Выезды на эти объекты осуществляются для лучшего понимания процессов работы магазинов.

Для супермаркетов сохраняется традиционная практика выездных аудитов в связи с наличием крупных цехов, которые обеспечивают полный цикл производства – от обработки сырья до изготовления готовой продукции.

В 2025 г. мы провели 21 812 дистанционных и выездных аудитов торговых точек сетей «Магнит» и «ДИКСИ». Результаты проверок супермаркетов сети «Магнит» демонстрируют высокий уровень зрелости в обеспечении качества – уровень соответствия требованиям составляет 93%.

Лабораторный контроль продукции поставщиков и собственного производства

«Магнит» проводит регулярные лабораторные проверки продукции поставщиков и собственного производства с целью подтверждения ее соответствия установленным требованиям качества и безопасности. Проведение испытаний осуществляется при поддержке государственных учреждений, исследовательских институтов и федеральных научных центров.

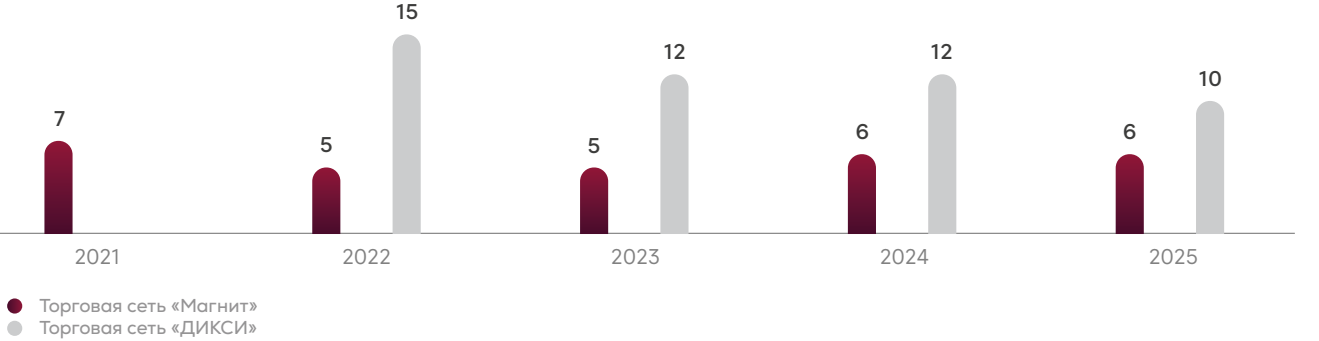
В отношении поставщиков СТМ «Магнит» последовательно усиливает лабораторный контроль продукции в целях оперативного выявления несоответствий и недопущения попадания на полки магазинов некачественных товаров. С 2025 г. весь ассортимент СТМ охвачен проверками за счет внедрения ежегодных тестирований для продукции с низким уровнем риска (ранее для этой категории проверки проводились при возникновении проблем с качеством). Дополнительно по результатам анализа матрицы рисков для отдельных брендов поставщиков мы также повысили регулярность лабораторного контроля.

Всего в 2025 г. было проведено 19 665 лабораторных испытаний продукции поставщиков, в 16% случаев (на 2 п. п. ниже прошлого года) были выявлены несоответствия стандартам качества. При этом для товаров поставщиков высокой зоны риска этот показатель сохраняется на низком уровне – 6%.

Контроль товаров собственного производства охватывает как входящее сырье, так и готовую продукцию. Отчетный год характеризовался активным развитием направления готовой еды, включая запуск новых форматов магазинов, что обусловило необходимость расширения объема и частоты лабораторных исследований.

В 2025 г. было проведено свыше 38 тыс. испытаний продукции собственного производства торговых объектов, что на 28% больше показателей прошлого года. Количество испытаний увеличилось в связи с динамическим ростом проектов СП на объектах формата «у дома».

Доля продуктов от поставщиков, по которым при лабораторных проверках было выявлено несоответствие стандартам качества, %

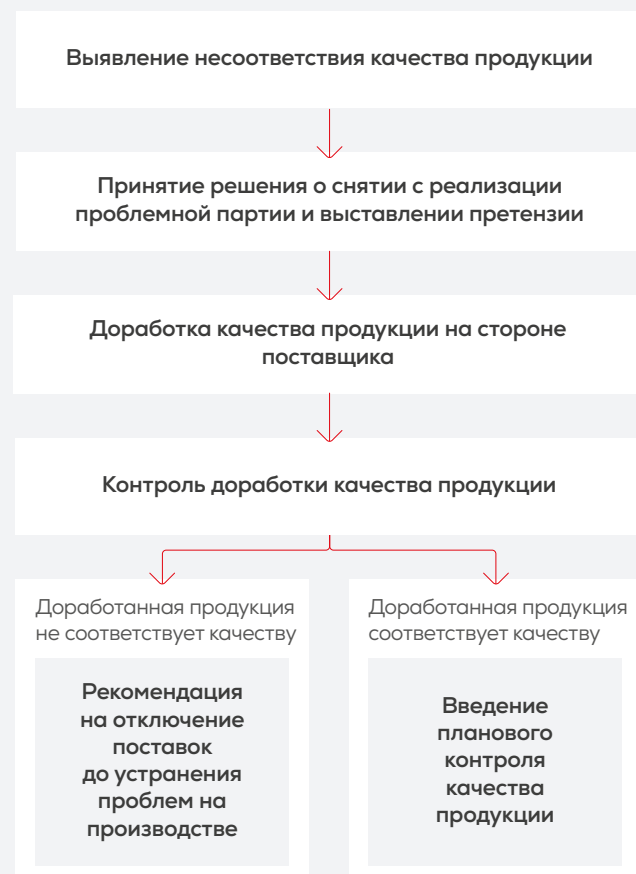


Работа с несоответствиями качества продукции

«Магнит» стремится оперативно реагировать на любые выявленные несоответствия качества продукции. Для этого сформирован четкий алгоритм действий, включающий информирование торговых объектов о необходимости снятия товара с реализации, проведение внутреннего расследования, получение обратной связи от поставщика, а также организацию дополнительных проверок остальной продукции.

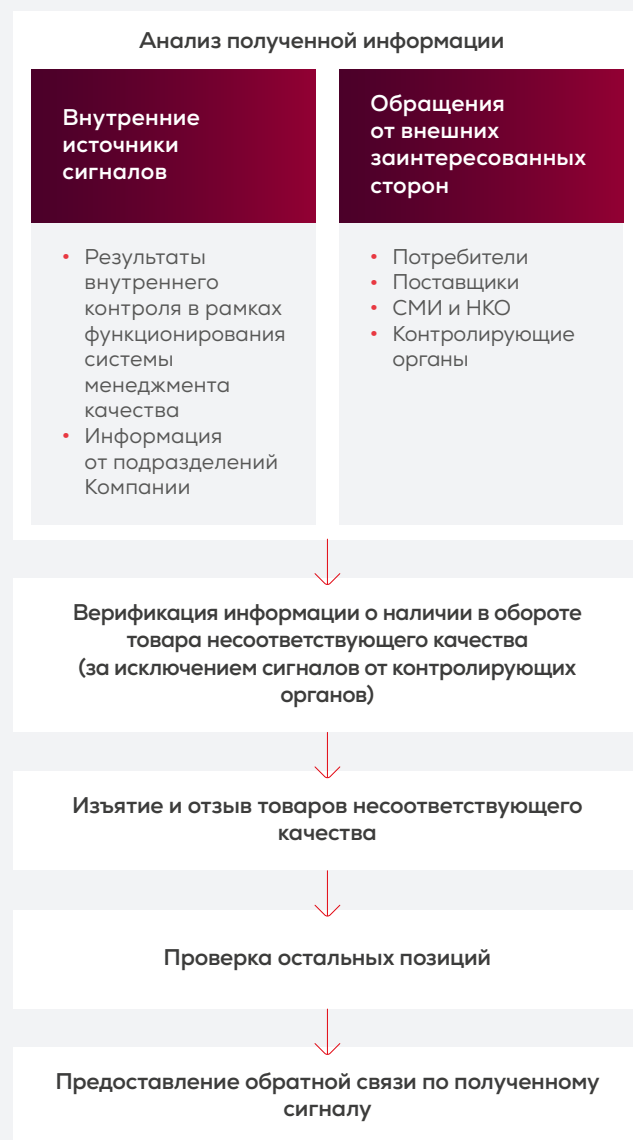
Важным этапом в работе с несоответствиями является проведение доработки продукции и корректирующих мероприятий на стороне поставщика, что позволяет устранить первопричины несоответствий, повысить стабильность качества и предотвратить повторение аналогичных ситуаций в будущем.

Порядок проведения доработки качества продукции



Одновременно оперативное выявление потенциальных несоответствий осуществляется с помощью системной работы с обратной связью о качестве товаров от клиентов и других заинтересованных сторон.

Схема реагирования на поступающие сигналы о несоответствии качества продукции



В 2025 г. Компания зарегистрировала около 406 тыс.¹ обращений, касающихся качества продукции поставщиков и товаров собственного производства. Каждое обращение проходит многосторонний анализ. «Магнит» инициирует дополнительные проверки качества продукции, и по их результатам заявителю предоставляется развернутый ответ.

Просвещение и информирование

«Магнит» уделяет внимание развитию компетенции в области качества как внутри Компании, так и во внешней среде, охватывая поставщиков, партнеров, а также студентов и молодых специалистов – будущих кандидатов для работы в Компании.

В 2025 г. для систематизации подхода к обучению и формированию единых стандартов была создана Академия качества – образовательная платформа, направленная на развитие профессиональных знаний и навыков сотрудников, а также поставщиков и партнеров. Благодаря созданию Академии качества «Магнит» способствует формированию культуры осознанности в сфере пищевой безопасности среди сотрудников, партнеров и покупателей. В отчетном году на базе Академии было запущено специализированное обучение для сотрудников РЦ, посвященное корректной работе с категорией фруктов и овощей.

Параллельно «Магнит» активно развивает взаимодействие с образовательными учреждениями и профессиональным сообществом, делая экспертизу в области качества на отраслевых конференциях и в рамках лекционных программ. В частности, при поддержке Компании прошел курс лекций по предмету «Цифровая трансформация глобальной системы качества и безопасности продукции» в рамках магистерской программы МГИМО «Экосистема международной торговли». В рамках программы «Магнит» проводит практические семинары и рассматривает бизнес-кейсы, которые направлены на формирование у студентов знаний о развитии экосистем международной торговли, а также навыков управления рисками трансграничной торговли в стремительно меняющихся внешних условиях.

Также в 2025 г. мы приняли участие в панельной дискуссии «Качество будущего: запрос бизнеса и подготовка специалистов», организованной Российским экономическим университетом им. Г. В. Плеханова и АНО «Российская система качества», где обсудили наиболее востребованные компетенции специалистов по качеству, современные подходы к таможенному регулированию и контролю качества импортируемых товаров, применение цифровых технологий и аналитики в системе контроля качества и прослеживаемости продукции.



Планы на 2026 год

- Внедрить практику проведения выездных аудитов производителей фруктов и овощей
- Продолжить мероприятия по повышению холодовой цепи, в том числе актуализировать мониторинг условий хранения в РЦ, перевозки из РЦ в торговые точки, разработать требования к хранению в торговых точках
- Разработать и внедрить единую систему качества для приемки и контроля на хранении всех товаров
- Разработать обучающий курс для поставщиков продукции о том, как эффективно подготовиться к аудиту
- Внедрить цифровой личный кабинет поставщика, в котором он сможет отслеживать свой рейтинг, результаты аудитов, рекомендации по улучшению качества и другие параметры
- Расширять применение искусственного интеллекта в управлении качеством
- Осуществить интеграцию системы управления качеством с «Азбукой вкуса», в частности, объединить базы знаний о поставщиках торговых сетей, о проведенных аудитах и их результатах
- Заклучить соглашение о сотрудничестве с Российским экономическим университетом им. Г. В. Плеханова, направленное на развитие образовательных программ в области качества и безопасности пищевой продукции, а также на подготовку молодых специалистов



¹ Существенный рост по сравнению с 2024 г. связан с изменением методики учета поступающих обращений, а также включением обращений по сервисам доставки, готовой еды.