



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОСТАВЩИКА

Работа с товарами СТМ

май 2025 г.

СТРУКТУРА



1 Термины и сокращения

2 Выбор поставщика

- введение
- Тендер. Биржевые позиции
- Тендер. Не биржевые позиции

3 Ввод товара

- Процесс ввода товара
- Производственный лист

4 Изменение закупочной цены

5 Аудиты производственных площадок

- Основные требования
- Процесс
- Критерии оценки результатов аудита
- Внеплановые аудиты
- Плановые аудиты

6 Входной контроль

7 Контроль качества

- Проверка соответствия товара нормативной документации: объективное качество
 - Программа производственного контроля
 - Контроль качества в магазине, РЦ
 - Проверки контролирующих органов
 - Анализ рекламаций покупателей (вкл экспертные дегустации)
- Оценка удовлетворенности покупателей: воспринимаемое качество
 - Мониторинг отзывов, жалоб, оценок покупателей
 - Мастерские
 - Онлайн опросы

8 Процесс улучшения качества товара

9 Блокировка товаров/ поставщиков по качеству

10 Штрафные санкции по качеству

11 Вывод товара

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ



| | | | |
|----------------------------|--|--------------------|---|
| ПЛ | спецификация на товар (производственный лист), которая определяет требования к продукту, упаковке, маркировке и является приложением к договору поставки, подписывается с поставщиками | РПН | Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (<i>Роспотребнадзор</i>) |
| ТЗ | техническое задание, требования к продукту, упаковке | РСХН | Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору (<i>Россельхознадзор</i>) |
| ЭТП | электронная торговая площадка (Cislink) | НКО | Некоммерческая организация |
| КП | коммерческие предложения | РОСКАЧЕСТВО | автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (https://roskachestvo.gov.ru/) |
| ЗЦ | закупочная цена | ЦККРТУ | Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение (СПб ГБУ) «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» (http://www.quality.spb.ru) |
| ДОБ | дирекция по обеспечению бизнеса/служба безопасности, служба проверки безопасности бизнеса | РЦ | распределительный центр |
| ОРГАНИЗАТОР ТЕНДЕРА | сотрудник, ответственный за проведение тендера (КМ СТМ или менеджер по аукционным закупкам) | ТК | торговый комплекс (магазин) |
| КМ СТМ | категорийный менеджер СТМ | ТС | торговая сеть |
| СПЕЦИАЛИСТ СТМ | специалист, который работает вместе с КМ СТМ и отвечает за корректность данных в системах | ДМС-код | цифровой код, наносимый на товар, в рамках государственной маркировки «Честный знак» (https://честныйзнак.рф) |
| КД | корректирующие действия, необходимые по результатам аудита | НД | нормативная документация |
| СК | Служба Качества ТС ЛЕНТА | | |

Поставщик товара определяется по итогам проведения тендера, сбора КП или по результатам переговоров



ТЕНДЕР ПРОВОДИТСЯ НА ТОВАРЫ:

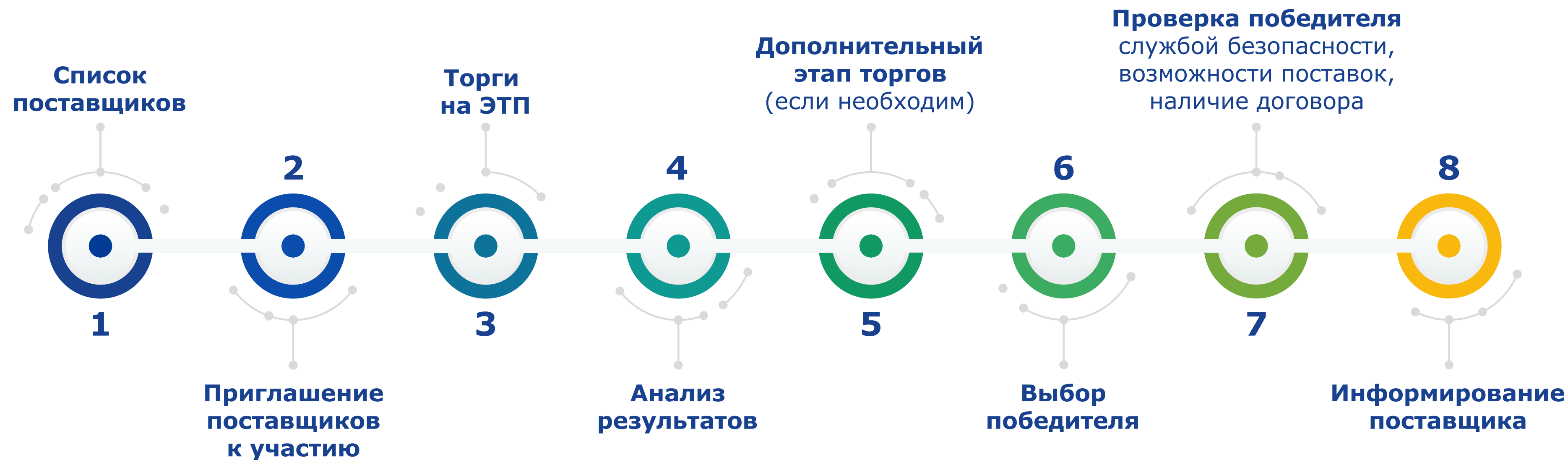
- сезонные
- биржевые
- простые, не уникальные товары
- новинки
- по потребности

Календарь тендеров находится по ссылке

[Коммерческие тендеры \(lenta.com\)](https://lenta.com/ru/procurement/commercial-tenders)

(внеплановые тендера не включаются в календарь)

ТЕНДЕР. Биржевые позиции



БИРЖЕВЫЕ ПОЗИЦИИ:



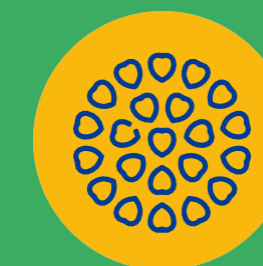
Сахар



Растительное
масло



Рыбные
консервы



Крупы

ТЕНДЕР. Биржевые позиции



1 Список поставщиков

Организатор тендера составляет список поставщиков товаров тендера, используя все возможные источники:

- текущие поставщики Ленты;
- интернет;
- мониторинг рынка;
- базы поставщиков компаний, входящих в состав группы ЛЕНТА;
- поставщики, подававшие предложения на сайте компании;
- прочие источники (выставки, конкурсы итд)

2 Приглашение поставщиков к участию

Организатор тендера по электронной почте отправляет приглашение к участию в торгах всем поставщикам, с указанием даты и времени проведения торгов (при необходимости).

3 Торги на ЭТП

Поставщики в заранее известный период времени вносят коммерческие предложения на ЭТП. В отдельных случаях предложения могут приниматься по email - определяется организатором.

4 Анализ результатов

Организатор тендера При оценке ценовых предложений учитывается НДС, затраты на доставку товара с РЦ до торговых точек.

ТЕНДЕР. Биржевые позиции



5

Дополнительный этап торгов
(если необходимо)

Организатор тендера проводит дополнительный этап, если

- невозможно выявить победителя,
- количество участников меньше 3,
- предложения не соответствуют рыночному уровню цен

Для выбора товара могут потребоваться дегустации, оценки образцов товаров.

6

Выбор победителя

Поставщик-победитель определяется лучшей предложенной ценой и возможностью поставки

- Цена товаров, предложенная в рамках тендера, является официальной офертой поставщика. Цена товаров, сформированная по итогам тендера, не подлежит изменению до начала поставок и в течение не менее 3х месяцев с момента введения товара в ассортимент (для сезонных товаров на период до следующего сезона). При отказе Поставщика от поставки товара по цене, предложенной в ходе тендера, ООО «Лента» вправе пересмотреть выбор победителя и произвести закупку товара у другого Поставщика, участвовавшего в тендере.
- Доставка в каждый Торговый Комплекс или на Распределительный центр осуществляется силами Поставщика. Условия поставки товара согласовываются дополнительно с организатором.

7

Проверка победителя
службой безопасности,
проверка наличия договора

Проверка поставщика

- проверка рисков финансово-хозяйственной деятельности в отношении компании и ее руководителей (риски закрытия компании, приостановки деятельности)
- если нет действующего договора, предлагается его заключить

8

Информирование поставщика

Организатор тендера по средством email информирует участников тендера о результатах

ТЕНДЕР. Небиржевые позиции



Техническое задание на товар



Список поставщиков



Приглашение поставщиков к участию



Заявка на участие



Торги на ЭТП
Сбор КП



Анализ КП
Запрос образцов



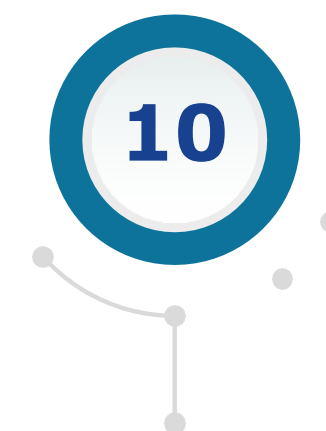
Проверка поставщика службой безопасности, возможности поставок, наличие договора



Оценка образцов/ дегустации



Дополнительный этап торгов (если необходимо)



Выбор поставщика, победителя



Информирование поставщика

ТЕНДЕР. Небиржевые позиции



- 1** **Техническое задание на товар**

КМ СТМ готовит ТЗ, формируются цели и данные для тендера (ассортимент, география продаж, объемы), критерии выбора поставщиков, оценки качества товара
- 2** **Список поставщиков**

Организатор тендера составляет список поставщиков товара тендера, используя все возможные источники:

 - текущие поставщики Ленты;
 - интернет;
 - мониторинг рынка;
 - базы поставщиков компаний, входящих в состав группы ЛЕНТА;
 - поставщики, подававшие предложения на сайте компании;
 - прочие источники (выставки, конкурсы итд)
- 3** **Приглашение поставщиков к участию**

Организатор тендера отправляет по email поставщикам файл содержащий приглашение, условия тендера, требования к продукту, географию, форму заявки на участие в тендере с квалификационными требованиями
- 4** **Заявка на участие**

Поставщик Заполняет и подписывает заявку на участие (форма заявки на участие в тендере присылается вместе с приглашением). Присылает заявку по email или/и посредством ЭТП
- 5** **Торги на ЭТП
Сбор КП**

Поставщик в заранее установленный срок вносит коммерческие предложения на ЭТП. В отдельных случаях предложения могут приниматься по email - определяется организатором.

ТЕНДЕР. Небиржевые позиции



6

**Анализ
коммерческих
предложений**
Запрос образцов

Организатор тендера

- запрашивает и анализирует состав продукта, вид и размер упаковки при необходимости, а также документы подтверждающие состав товара и соответствие товара требованиям (лабораторные исследования).
- при оценке ценовых предложений учитывается НДС, затраты на доставку товара с РЦ до торговых точек.
- запрашивает образцы товаров, соответствующих лучшим ценовым предложениям

7

**Проверка
поставщика**
службой безопасности,
возможности поставок,
наличие договора

Проверка поставщика:

- проверка рисков финансово-хозяйственной деятельности в отношении компании и ее руководителей (риски закрытия компании, приостановке деятельности)
- Проверка возможности поставок

8

**Оценка
образцов/
дегустации**

Для определения соответствия качества/потребительских свойств предлагаемого товара, проводится оценка качества товара (экспертные дегустации/тесты, потребительские тесты*), а также тестирование в независимых аккредитованных экспертных лабораториях.

Оценка качества товара проводится на этапе выбора поставщика, так же в процессе всего сотрудничества ([см. раздел "Контроль качества" стр. 24](#))

9

**Дополнительный
этап торгов**
(если необходимо)

Организатор тендера проводит дополнительный этап, если невозможно выявить победителя по результатам оценки цен и качества предоставленных образцов

ТЕНДЕР. Небиржевые позиции



10

Выбор поставщика, победителя

Выбор поставщика определяется на основании цен, оценок дегустаций (тестирования товаров), возможности поставок и результатов проверки поставщика службой безопасности (ДОБ).

Победителем тендера признается участник, предложивший в совокупности наиболее выгодные условия по качеству товара, по цене с учетом НДС и условий поставки. Возможен выбор одного или более победителей, в случае выбора нескольких победителей объемы поставок распределяются между поставщиками в зависимости от предложенных условий.

Цена товаров, предложенная в рамках тендера, является официальной офертой поставщика. Цена товаров, сформированная по итогам тендера, не подлежит изменению до начала поставок и в течение не менее 6 месяцев (для товаров с коротким сроком годности не менее 3 месяцев) с момента введения товара в ассортимент (для сезонных товаров на период до следующего сезона). При отказе Поставщика от поставки товара по цене, предложенной в ходе тендера, ООО «Лента» вправе пересмотреть выбор победителя и произвести закупку товара у другого Поставщика, участвовавшего в тендере.

Доставка в каждый Торговый Комплекс (ТК) или на Распределительный центр (РЦ) осуществляется силами поставщика. Условия поставки товара согласовываются дополнительно с организатором тендера

11

Информирование поставщика

Организатор тендера по средством email информирует участников тендера о результатах

Проведение тендера контролируется тендерным комитетом:

Тендерный комитет:

- Организатор тендера
- Руководитель организатора
- Категорийные менеджеры
- Служба безопасности (ДОБ)

ВВОД ТОВАРА. Процесс ввода товара



ПОСЛЕ СОГЛАСОВАНИЯ ЦЕН И ВЫБОРА ПОСТАВЩИКА НАЧИНАЕТСЯ ПРОЦЕСС ВВОДА ТОВАРА В СЕТЬ



ПРОЦЕСС ВВОДА ТОВАРА: этапы 0-2



0 Поставщик выбран

Выбор поставщика описан в разделе “Выбор поставщика”

1 Договор Спецификация (Производственный лист) Аудит поставщика

ДОГОВОР

Для сотрудничества необходимо подписать договор на поставку, ссылки на типовые договора на поставку продовольственных товаров
<https://lenta.com/globalassets/docs/suppliers/12.2021/standard-delivery-contract-4M-4.2.3.pdf>

Непродовольственного товара
https://lenta.com/globalassets/docs/suppliers/12.2021/supply-contract-4M_5.2.pdf

СПЕЦИФИКАЦИЯ

Требования к товару описываются в спецификации (ПЛ), которая является приложением к договору и подписывается сторонами (см. раздел «[Производственный лист](#)» стр. 16). Эти требования не могут быть изменены в одностороннем порядке в процессе сотрудничества.

Для определения соответствия качества/потребительских свойств предлагаемого продукта, проводится оценка, а также тестирование продукции в независимых аккредитованных лабораториях, как на этапе выбора производителя, так и в процессе всего сотрудничества (см. раздел «[Контроль качества](#)» стр.24).

АУДИТ

Каждое пищевое производство должно отвечать требованиям ТР ТС 021/2011, а производство непродовольственных товаров действующим нормативным документам РФ. Обязательным является прохождение технического аудита производства до начала поставок (см. раздел «[Аудиты производственных площадок](#)» стр. 18).

2 Подготовка дизайна

Разработка дизайна и предоставление оригинал-макета для печати осуществляется силами компании ЛЕНТА.

ПРОЦЕСС ВВОДА ТОВАРА: этапы 3-7

3 Печать упаковки

Заказ упаковки по согласованному дизайну осуществляется поставщиком.

4 Ввод товара в систему (карта ввода)

Для ввода поставщика и товара в системы учета заполняется карта ввода товара. Сначала карта заполняется поставщиком, потом проверяется и дозаполняется сотрудниками ЛЕНТА.

5 Заказ

Заказы формируются в соответствии данными, введенными в систему, начиная с даты согласованной с поставщиком.

6 Производство заказа

Производство товара планируется поставщиком для поставки заказа в полном объеме в установленные сроки.

7 Поставка товара на РЦ/ТК

В соответствии с условиями поставки, описанными в договоре.



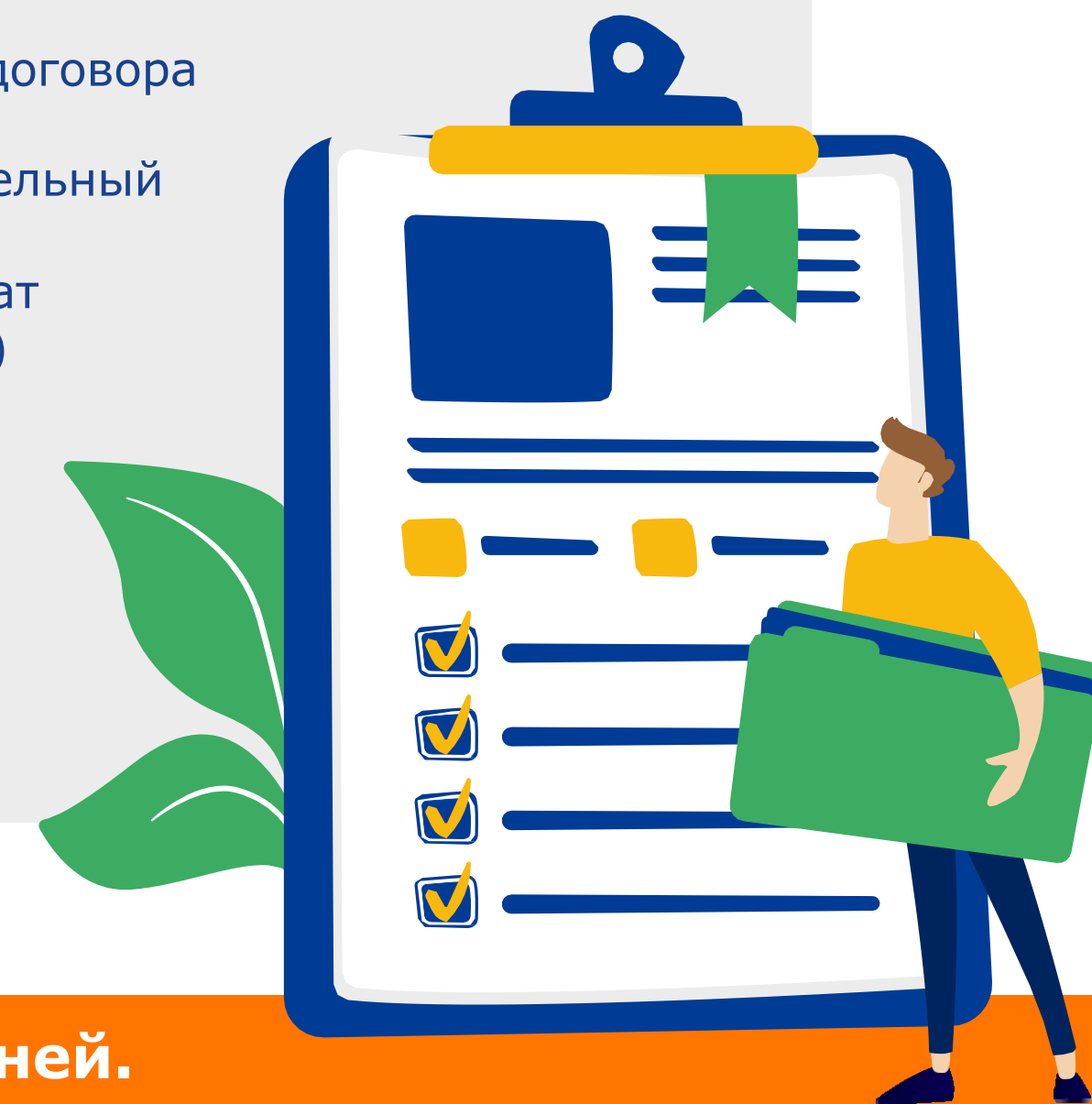
ПРОЦЕСС ВВОДА ТОВАРА

Для ввода товаров СТМ ЛЕНТА необходимо:

- Наличие подписанного договора поставок
- Наличие подписанного ПЛ
- Прохождение аудита производственной площадки (для непищевых товаров могут быть исключения, если проведение аудита не критично)
- Фотографии упаковки, сравнение с макетом, формат нанесения даты, качество швов и спайки
- Наличие действующего разрешительного документа (декларация о соответствии, сертификат соответствия, СГР)
Получение разрешительного документа – ответственность Поставщика. Может использоваться актуальный документ производителя при отсутствии противоречий с маркировкой товара (согласовывается со Службой Качества компании ЛЕНТА дополнительно).

Для ввода товаров в упаковке поставщика необходимо:

- Наличие подписанного договора поставок
- Действующий разрешительный документ (декларация о соответствии, сертификат соответствия, СГР и т.д.)
- Фотографии упаковки с разных сторон, напечатанной даты



Отсрочка платежа - в соответствии с ЗоТ, для непищевых товаров - 60 дней.

Оплата поставляемого тендерного товара осуществляется в сроки, установленные договором поставки и соответствующие Федеральному закону № 381-ФЗ от 28.12.2009 «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ»).

ПРОЦЕСС ВВОДА ТОВАРА: производственный лист на товар



Процесс подготовки ПЛ



На первом листе шаблона ПЛ указаны документы и фотографии, которые требуются для согласования ПЛ. Просим изначально предоставлять максимально полный комплект документов, чтобы сократить сроки проверки ПЛ и передачи его для подготовки макетов дизайна упаковки.

ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКУПОЧНОЙ ЦЕНЫ



ПОСТАВЩИК

Подача уведомления
об увеличении/снижении ЗЦ
Предоставление документов

Любое изменение цен в процессе сотрудничества должно быть подкреплено обоснование на официальном бланке поставщика и расчетами в виде структуры затрат по стандартной форме

Форма предоставления затрат
(Стакан себестоимости)
высылается КМ СТМ

При необходимости могут потребоваться дополнительные данные.

КМ СТМ

Рассмотрение
уведомления,
анализ рынка товара

Срок рассмотрения уведомления определен договором поставки.

В результате рассмотрения могут быть проведены дополнительные переговоры.

ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЙ:

- принятие повышения/снижения ЗЦ
- отказ принять повышение/снижение ЗЦ

Принятие повышения/снижения ЗЦ проходит по схеме:

согласование > изменение данных в системах ЛЕНТА > информирование поставщика

Отказ принять повышение ЗЦ, схемы действий:

- 1) информирование поставщика > вывод товара > прекращение поставок
- 2) продолжение работы на текущих условиях

АУДИТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПЛОЩАДОК: ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ



Первичный аудит - обязателен до ввода товара в ассортиментную матрицу СТМ.
Внеплановый и плановый аудиты проводятся в процессе реализации товаров, основания для аудитов и их цели смотрите на слайдах [\(внеплановый аудит стр. 21\)](#) и [\(плановый аудит стр. 22\)](#).



Проводится на конкретной площадке, где будет производиться планируемый к вводу продукт.
Если площадок несколько, то аудит проводится на каждой из них.



Аудит включает проверку документации, зданий, сооружений, оборудования и пр., непосредственно участвующих в процессе производства, хранения, обработки, упаковки, транспортировки, реализации сырья и готовой продукции СТМ



Аудитор – сотрудник Ленты или аудитор независимых аудиторских компаний
Порядок проведения аудита одинаков, независимо от исполнителя.



Результаты проведенного аудита производственной площадки распространяются на все товары, поставляемые в сеть ЛЕНТА. *Если площадка не аттестована, останавливаются поставки всего производимого на ней ассортимента (товары бренда поставщика, товары СТМ, сырье)*



Аудитор запрашивает разрешение на фото/видеосъемку для фиксирования объективных доказательств.
Отказ от фото/видеосъемки затруднит пересмотр заключения аудитора в спорных ситуациях



План аудита можно найти на сайте <https://lenta.com/i/postavshchikam/kontrol-kachestva/rules/>

АУДИТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПЛОЩАДОК: процесс



АУДИТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПЛОЩАДОК: критерии оценки результатов аудита



| Результат | Критические несоответствия | Решение по площадке | Дальнейшие действия |
|-------------------|----------------------------|---------------------|---|
| ≥80 (A) | Отсутствуют | Аттестована | Контролируется предоставление корректирующих действий, согласованных аудитором |
| 70-79 и более (B) | Отсутствуют | Аттестована | Отслеживается устранение значительных несоответствий в установленный планом КД срок |
| <70 (C) | Отсутствуют | Не аттестована | <p>Если КМ СТМ запрашивает повторный аудит, то контролируется выполнение корректирующих действий, запрашиваются подтверждения (доказательная база) об их проведении (документы, видео, фотоотчет и др.), проводится оценка предоставленных подтверждений. При необходимости проводится повторный аудит по выполнению КД.</p> <p>Если КД выполнены - СК согласовывает возобновление поставок товаров поставщика. Если КД не выполнены - СК не согласовывает возможность поставок товара поставщика.</p> |
| <70 (D) | Есть | Не аттестована | <p>Если КМ СТМ запрашивает повторный аудит, то контролируется выполнение корректирующих действий, запрашиваются подтверждения (доказательная база) об их проведении (документы, видео, фотоотчет и др.), проводится оценка предоставленных подтверждений. Проводится повторный аудит по выполнению КД.</p> <p>Если КД выполнены - СК согласовывает возобновление поставок товаров поставщика. Если КД не выполнены - СК не согласовывает возобновление поставок товаров поставщика. Если КД выполнить невозможно - прекращение работы с поставщиком.</p> |

АУДИТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПЛОЩАДОК: ВНЕПЛАНОВЫЕ



Основания для проведения внепланового аудита:

- наличие повторяющихся неудовлетворительных протоколов лабораторных исследований
- систематические и критичные жалобы на продукцию
- смене места нахождения производственной площадки

Цели внепланового аудита:

- Проверка выполнения корректирующих действий по итогам предыдущего аудита/работы по устранению несоответствий
- Оценка рисков выпуска небезопасной/некачественной продукции
- Поиск коренной причины выявляемых несоответствий (совместно с поставщиком, если не удалось ранее выявить силами поставщика).

Если результаты аудита <70%, поставки продукции останавливаются до устранения выявленных нарушений (см. раздел [«Аудиты производственных площадок: критерии оценки результатов аудита»](#) стр.20).

Важно! Остановка поставок распространяется на всю продукцию (товары бренда поставщика, товары СТМ, сырье), производимую на данной площадке.

АУДИТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПЛОЩАДОК: ПЛАНОВЫЕ



Согласно договору поставки ТС ЛЕНТА имеет право проводить ежегодный плановый аудит площадок, на которых производятся товары СТМ.

Основания для проведения планового аудита:

- товары высокого уровня риска
- случаи массового отравления потребителей аналогичной продукции
- мониторинг выполнения особых требований согласно договору поставки

Цели планового аудита:

- Оценка изменений условий производства за прошедший период
- Проверка выполнения корректирующих действий по итогам предыдущего аудита/работы по устранению несоответствий
- Подтверждение условий производства, обеспечивающих стабильное качество товаров СТМ

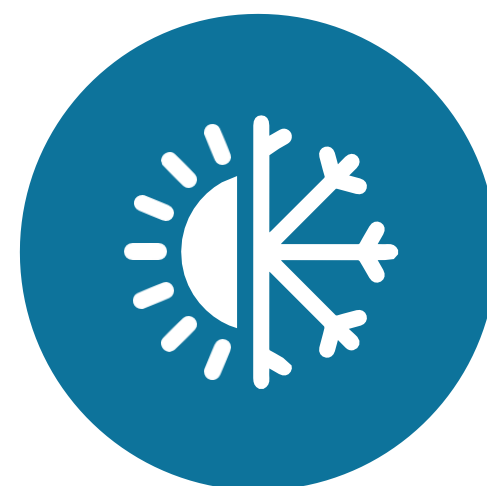
Если результаты аудита <70%, поставки продукции останавливаются до устранения выявленных нарушений (см. раздел [«Аудиты производственных площадок: критерии оценки результатов аудита»](#) стр.20).

Важно! Остановка поставок распространяется на всю продукцию (товары бренда поставщика, товары СТМ, сырье), производимую на данной площадке.

Что проверяется при входном контроле при поставке товара на РЦ/ТК:



Сопроводительные документы



Условия транспортировки
(температура в транспорте)



Температура продукта



Проверка по качеству*, соответствие поставленного товара спецификации\ПЛ

*Если в ходе реализации выявлены нарушения требований безопасности и качества, сотрудники Службы Качества ТС ЛЕНТА организуют отбор товара для лабораторного исследования. Пробы могут быть взяты непосредственно из машины при поставке на РЦ/ТК.

КАЧЕСТВО

ОБЪЕКТИВНОЕ КАЧЕСТВО (оценка с точки зрения экспертов)

- Лабораторные тесты
- Нормативная документация
- Экспертные дегустации, инспекции

**Соответствие требованиям
нормативной документации**



ВОСПРИНИМАЕМОЕ КАЧЕСТВО (оценка с точки зрения покупателей)

- Оценки покупателей на сайте и в мобильном приложении
- Отзывы, жалобы, обращения покупателей

**Подтверждение удовлетворенности
покупателей**



Виды контроля:

- Программа производственного контроля (ППК) товаров (частота зависит от уровня риска) – [см. раздел «ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД» стр. 26](#)
- Контроль качества в магазине и РЦ – [см. раздел «ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД» стр. 27](#)
- Проверки контролирующих органов – [см. раздел «ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД» стр. 28](#)
- Анализ рекламаций покупателей – [см. раздел «ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД» стр. 29](#)

Виды контроля:

- Мониторинг отзывов, жалоб, оценок покупателей – [см. раздел «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ» стр. 32](#)
- Оценка качества товаров: Мастерские – [см. раздел «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ» стр. 35](#)
- Оценка качества товаров: Онлайн опросы – [см. раздел «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ» стр. 36](#)

В случае выявления нарушений, несоответствий связываемся с производителем.

В зависимости от критичности несоответствия и эффективности предпринятых мер поставки товаров поставщика могут быть заблокированы ([см. раздел «БЛОКИРОВКА ТОВАРА/ПОСТАВЩИКА ПО КАЧЕСТВУ» стр. 38](#)), выставлены штрафы ([см. раздел «ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ПО КАЧЕСТВУ» стр. 39](#))

ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД: объективное качество



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ

Лабораторные
испытания продукции
в аккредитованных
лабораториях

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В МАГАЗИНЕ И РЦ

Обнаружения
при хранении
и реализации
продукции

ПРОВЕРКИ КОНТРОЛИРУЮЩИХ ОРГАНОВ

Информирование
о выявлении нарушений
РПН, РСХН и НКО
(Роскачество, ЦККРТУ и др.)

АНАЛИЗ РЕКЛАМАЦИЙ ПОКУПАТЕЛЕЙ, ЭКСПЕРТНЫЕ ДЕГУСТАЦИИ/ОЦЕНКА

Информация от покупателей
из всех источников
(сайт/мобильное приложение,
горячая линия, чаты в мессенджерах,
соц.сети, СМИ)

При выявлении несоответствий товара, Поставщику предоставляется полная информация и запрашивается официальный ответ, коренная причина несоответствий и КД по их устранению.
Ожидаемый срок ответа – до 5 рабочих дней.

Если требуется проведение лабораторных испытаний, то срок предоставления ответа согласовывается дополнительно по электронной почте. Просим поставщиков сообщать об этом.

ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД: программа производственного контроля (ППК)



Отбор продукции на лабораторные испытания зависит от ряда факторов:



Уровень риска
продукции,
определенный
Службой качества
ТС ЛЕНТА



Дата ввода товаров
в ассортиментную
матрицу
*(новые товары – обязательная
проверка в течение года)*



Наличие жалоб,
которые можно
проверить
лабораторным
путем



Наличие
неудовлетворительных
протоколов,
полученных при ППК
или при проверке
контролирующих органов

Отбор может осуществляться как из торгового зала, так и на РЦ при приемке/хранении. Решение о месте отбора принимает ответственный сотрудник Службы Качества ТС ЛЕНТА. Отбор выполняется без предварительного информирования поставщика.

ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НДС: контроль качества в магазине и РЦ



При выявлении несоответствий товаров в магазине и РЦ, сотрудник Службы качества ТС ЛЕНТА связывается с поставщиком и предоставляет полную информацию по обнаружению.

Что мы ждем в ответ?

- Результаты служебного расследования
- Коренную причину несоответствия, корректирующие действия
- **Способ компенсации:** списание за счет поставщика или возврат товара

Важно!

Забрать товар можно только по месту обнаружения (т.е. в конкретном торговом комплексе или РЦ). Обратная логистика и перемещение несоответствующего товара между складами ТС ЛЕНТА запрещены.

Маркировка

«Честный знак»:

В случае отсутствия согласования способа компенсаций по проблемам с ДМС-кодами в течение 14 дней, мы оставляем за собой право списать товар за счет поставщика.



ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НДС: проверки контролирующих органов



Кто проверяет ТС ЛЕНТА:

- РПН, РСХН – контрольно-надзорные мероприятия (плановые, внеплановые проверки)
- Некоммерческие организации (например, СПб ГБУ «ЦККТРУ», АНО «Роскачество» и др.) – веерные исследования с обнародованием результатов испытаний в СМИ, проверка качества и безопасности продукции по жалобам граждан

Все мероприятия проходят на постоянной основе (ежедневно) и независимо от ТС ЛЕНТА.

Какие результаты можем получить по итогам мероприятий:

- предписания и постановления, связанные с неудовлетворительными результатами лабораторных испытаний или нарушением требований технических регламентов (упаковка/маркировка товаров)
- публикации в СМИ по выявленным нарушениям (в том числе негативные, в сравнении с конкурентами)

Что делаем:

- Связываемся с поставщиком, предоставляем полную информацию и запрашиваем официальный ответ, коренную причину несоответствий и КД по их устранению.
Ожидаемый срок ответа поставщика – до 5 рабочих дней. Если требуется больше времени, необходимо сообщить об этом, т.к. срок предоставления ответов в Органы по выявленным нарушениям строго регламентирован.
- Выполняем требования контролирующих органов, указанные в предписании/постановлении (например, снятие с реализации небезопасной продукции).
- Если нарушения несут угрозу здоровью и жизни потребителя, блокируем продукцию к поставкам.
- Организовываем внеплановые лабораторные испытания или проверки товара в торговом зале, исходя из критичности нарушений. Дальнейшие действия зависят от результатов проверки.

ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ТОВАРА НД: анализ рекламаций покупателей



Источники получения рекламаций покупателей:

- стойки информации в магазинах
- мессенджеры
- электронная почта pl@lenta.com
- горячая линия 8-800-700-4-111
- отзывы на сайте и в мобильном приложении
- публикации в социальных сетях

Что делаем:

- Проверяем обращения (содержание, наличие документальных свидетельств, повторяемость).
- При необходимости проводим экспертные дегустации, оценку товара для подтверждения проблематики.
- Если считаем, что брак производственный, связываемся с поставщиком, предоставляем полную информацию и запрашиваем ответ.
- При повторении жалоб организовываем лабораторные испытания или проверку товара в торговом зале. Дальнейшие действия зависят от результатов проверки.
- Если нарушения носят систематический характер, организовываем внеплановый аудит производственной площадки.

Почему важно реагировать на рекламации покупателей?

- Выявление критичных нарушений помогает оперативно отреагировать и предотвратить серьезный ущерб жизни и здоровью покупателей
- Они помогают обнаружить скрытые недостатки в продукции, которые раньше никто не замечал.
- Устранение постоянных, даже несущественных на первый взгляд замечаний, повышает вероятность повторных покупок.

Проверка соответствия товара

экспертные дегустации в офисе СПб



ДЕГУСТАЦИИ В ОФИСЕ КОМПАНИИ – БЫСТРАЯ, ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

(эксперты: сотрудники службы Качества,
Категорийные менеджеры,
Категорийные руководители)

ОЦЕНИВАЮТСЯ ОБРАЗЦЫ

- Тендерные образцы поставщиков
- Новинки, предлагаемые поставщиками
- Текущие товары (проверка качества, жалоб покупателей, коллег)

Подготовка дегустаций



Проведение дегустаций



**Каждый
УЧАСТНИК**
оценивает Внешний
вид/ консистенцию,
Аромат, Вкус



**Рассчитывается
СРЕДНИЙ БАЛЛ
Товара**
с учетом веса каждого
параметра



**СРЕДНИЙ БАЛЛ
сравнивается с
ПРОХОДНЫМ БАЛЛОМ**
(минимально допустимым
значением)

| | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| БРЕНД | | | | | | | | |
| ПРОХОДНОЙ БАЛЛ | 3,6 | 4,0 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,7 | 4,7 |

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ: воспринимаемое качество



Для оценки качества товара и удовлетворенности покупателей проводится

- постоянный мониторинг отзывов, жалоб, оценок покупателей
- потребительские тесты товаров
- онлайн опросы покупателей

На основе собранной информации выявляется

- Какой товар требует доработки
что необходимо улучшить в товаре
([см. раздел "Процесс улучшения качества" стр. 37](#))



ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ: мониторинг отзывов, жалоб, оценок покупателей



База отзывов и обращений покупателей на качество товаров формируется из нескольких источников:

- Сайт
- Мобильное приложение
- Электронная почта
- Горячая линия
- Социальные сети
- Сайт
- Обращения покупателей в магазинах (информационная стойка)

Каждый месяц получаем около 100 000 отзывов обращений по качеству товаров.

Оценки преобразуются в ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ИНДЕКС ТОВАРА
(рассчитывается если по товару более 6 отзывов)



ПОКУПАТЕЛЬСКИЙ ИНДЕКС ТОВАРА (ПИТ)

$$\text{ПИТ} = \frac{\sum \text{ОЦЕНОК «5»} - \sum \text{ОЦЕНОК «1» И «2»}}{\sum \text{ОЦЕНОК «1-5»}} \times 100\%$$

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ: мониторинг отзывов, жалоб, оценок покупателей



ПРИМЕР

Всего получено оценок - 12
 Позитивных оценок («5») - 6
 Негативных оценок («1» и «2») - 3

$$\text{ПИТ} = (6 - 3) / 12 * 100 = 25\%$$

число оценок «5»
 число оценок «1» и «2»
 число всех оценок

1*
Максимально деревянное печенье.

2**
Так себе... вкус какого-то порошка или мыла.

2**
Невкусное, сухое, жесткое печенье

3***
На вкус далеко от хорошего овсяного печенья. Жесткое ужасно.

4****
не дорогое печенье, мягкое, в целом понравилось

4****
Может есть и лучше

5*****
вкусные

5*****
Отличное вкусное печенье. Подходит для перекуса с чаем и кофе.

5*****
Вкусно не дорого

5*****
классика

5*****
вкусные, мягкие печенье

5*****
Печенье вкусное, мягкое, сладенькое

Показатель ПИТ по месяцам 2024

| Месяц | Апр. | Май | Июнь | Июль | Авг. | Сент. |
|-------|------|------|------|------|------|-------|
| ПИТ % | 70% | 25 % | 86 % | 77 % | 80 % | 63 % |

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ:

мониторинг отзывов, жалоб, оценок покупателей

Критерии оценки



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ НЕ ПРЕМИАЛЬНЫХ ТОВАРОВ:

- ПИТ **> 50%** -
не требует улучшений
- ПИТ **– 30-50%** -
товар под наблюдением,
- ПИТ **< 30%** -
запуск процесса доработки
(доработка, смена поставщика, вывод товара)

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРЕМИАЛЬНЫХ ТОВАРОВ (Premium Club, Dolce Albero, Welgot):

- ПИТ **> 70%** -
не требует улучшений
- ПИТ **– 50-70%** -
товар под наблюдением,
- ПИТ **< 50%** -
запуск процесса доработки
(доработка, смена поставщика, вывод товара)



ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ: Мастерские



ОПИСАНИЕ

Внутри Гипермаркетов ЛЕНТА есть специально организованное место (МАСТЕРСКАЯ), где покупатели тестируют товары.

За участие покупатели получают бонусы на карту №1.

Для оценки товара выбираются только потребители этого товара.

Требуется более 50 оценок и мнений покупателей, что бы оценка товара была объективной.

РАСПОЛОЖЕНИЕ МАСТЕРСКИХ



РЕЗУЛЬТАТ

На основе оценок покупателей определяется какой товар

- удовлетворяет покупателей и не требует доработки
- уступает конкурентам, по каким конкретно параметрам
- не удовлетворяет потребителей и требует доработки

На основании оценок и выявленных проблем, принимается решение о дальнейших действиях с товаром

(см. раздел "Процесс улучшения качества" стр. 37)

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ: онлайн опросы



Если товар не может быть протестирован в МАСТЕРСКОЙ, то проводятся онлайн опросы покупателей конкретного товара.

Покупатели этого товара получают ссылку с вопросами по качеству купленного товара.

Оценка товара делается на основе полученного значения NPS

NPS – индекс лояльности покупателей к конкретному товару (Net Promoter Score)

Если NPS < 30%
требуется доработка товара

(см. раздел "Процесс улучшения качества" стр. 37)



*Средний уровень NPS по рынку FMCG = 30% www.customer.guru

ПРОЦЕСС УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА



БЛОКИРОВКА ТОВАРА/ПОСТАВЩИКА ПО КАЧЕСТВУ

МЫ ОСТАВЛЯЕМ ЗА СОБОЙ ПРАВО ОСТАНАВЛИВАТЬ ПОСТАВКИ ТОВАРОВ, А ТАКЖЕ БЛОКИРОВАТЬ ПОСТАВЩИКОВ ИЛИ ОТДЕЛЬНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПЛОЩАДКИ В СЛУЧАЕ:

● систематических и/или грубых нарушений, особенно в части безопасности продукции, а так же в случае низких оценок удовлетворенности товаром (ПИТ)

● если предпринятые меры по устранению несоответствий, улучшению товара были недостаточны или не привели к необходимому результату

Мы придерживаемся принципа равного отношения ко всем нашим поставщикам, независимо от их размера, оборота или продолжительности сотрудничества с ТС ЛЕНТА. Условия остановки поставок равны для всех поставщиков и всех товаров.



ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ПО КАЧЕСТВУ



Согласно договору поставки Поставщику могут быть выставлены штрафы за нарушения требований законодательства и условий договора, в том числе показателей, зафиксированных в Производственных листах (Приложение №1 к договору).



Также ТС ЛЕНТА вправе потребовать возмещения затрат за лабораторные исследования при получении неудовлетворительных результатов (п. 5.4 типового договора поставки, см. стр. 13 [ДОГОВОР](#))



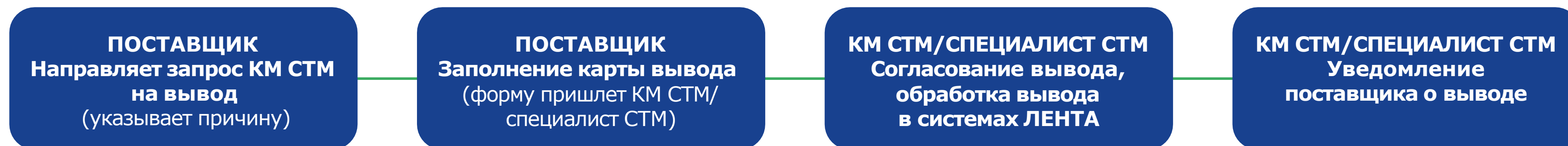
ВЫВОД ТОВАРА



Вывод товара по инициативе поставщика

- при снятие товара с производства
- при расторжение договора поставки по инициативе поставщика
- если согласованный объем поставок выполнен

ПРОЦЕСС ВЫВОДА В ЭТОМ СЛУЧАЕ:



В СЛУЧАЕ ВЫВОДА ТОВАРА ПО ДРУГИМ ПРИЧИНАМ КМ СТМ И ПОСТАВЩИК СВЯЗЫВАЮТСЯ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ДЕТАЛЕЙ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ШАГОВ ПО ВЫВОДУ.