



ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ ПОСТАВЩИКОВ ТОРГОВЫХ СЕТЕЙ

Полонникова Елена Анатольевна

Специалист по качеству СТМ ТС «Слата» и «ХлебСоль»



ПОЛОННИКОВА ЕЛЕНА

ОБО МНЕ

- Специалист по качеству СТМ
- Торговые сети «Слаты» и «ХлебСоль» г. Иркутск
- Аудитор пищевых производств
- Эксперт Центра компетенций Food Safety
- Лауреат Food Safety Awards 2024
- Разработчик проекта
«Справочник лучших практик»



ПРИНЦИП ПАРЕТО



КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ



- Проблемы с коммуникацией
- Недостаток товарного запаса
- Вывод из ассортимента
- Несвоевременное подписание документов

КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

КОММУНИКАЦИЯ

- Актуальные контакты указаны в договоре
- Адрес email и номер мобильного телефона менеджера не меняются при смене сотрудника
- Доступ к email и номеру телефона у руководителя и менеджера
- При разъездном характере работы доступ к почте с телефона
- Создавать задачи, контроль сроков выполнения



КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

НЕДОПОСТАВКИ

Внедрение инструментов **риск-менеджмента**:

1. Идентификация ключевых рисков цепочки поставок
2. Оценка вероятности и влияния рисков
3. Внедрение инструментов мониторинга и контроля
4. Формирование системы превентивных мероприятий
5. Взаимодействие с торговой сетью по управлению рисками
6. Регулярный пересмотр и актуализация риск-стратегии



КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

ВЫВОД ИЗ АССОРТИМЕНТА

- Уведомлять ТС заранее
(срок по договору 30-60 дней)
- Согласовать стратегию перехода
при плавной замене товара
- Возможно, применение промо
для быстрой реализации остатков



КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ

- Юридическая значимость
- Корректное отражение взаиморасчетов в учете
- Обеспечение оперативности расчетов и платежей
- Соблюдение законодательных требований
- Снижение рисков штрафных санкций и приостановки взаимодействия



ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА



- Нет электронного подтверждения о поставке товара (EDI)
- Нет информации об отмене или переносе доставки товара
- Не выгружена/некорректная информация в ФГИС «Честный Знак» и «Меркурий»
- Неправильно собранный для РЦ груз
- Скрытый брак внутри паллет
- Нарушение режима транспортировки
- Не согласованный ОСГ
- Неверно оформлены документы

ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА

EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE)

Типы EDI-сообщений:

- ORDERS — заказ на поставку
- ORDRSP — ответ на заказ
- DESADV — уведомление об отгрузке (ТТН)
- RECADV — сообщение о приемке товара
- INVOICE — счет (счет-фактура, ТОРГ-2, УПД)



ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА

ОТМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС ПОСТАВКИ

- Товар не будет собран в заказы вовремя
- Товар не попадет на полки по графику

Необходимо заранее сообщать об отмене
или переносе доставки для корректировки графиков!

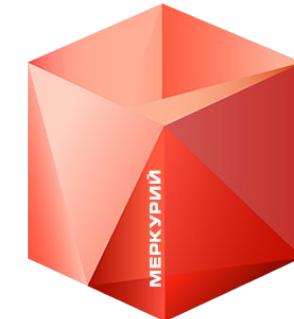


ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА

ВЫГРУЗКА В ФГИС

Примеры ошибок:

- Несоответствие объёмов в ВСД и ЧЗ
- Товар не введен в оборот в ЧЗ
- Ошибки в номенклатуре
- Несоответствие ДИ или СГ
- Немаркованный товар
- Поврежденная маркировка
- Некорректный код



ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА

СБОРКА ГРУЗОВ ДЛЯ РЦ

Примеры:

- Товар на поддонах 80*120*15 см (ГОСТ 33757-2016)
- Соблюдение товарного соседства
- 1 поддон – 1 наименование – 1 срок годности
- Упаковка не выступает за края поддона
- Укладка ровная, без крена, обернута стрейч-пленкой
- Нет пустот и скрытого брака внутри паллет
- Короба размещены маркировкой наружу
- Упаковка обеспечивает сохранность товара
- Соблюдение санитарных норм, температурного режима



ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА

ОСТАТОЧНЫЙ СРОК ГОДНОСТИ

Примеры:

- DRY (бакалея 6-12 мес.) – 60%
- FROZEN (пельмени 90-180 сут.) – 70%
- FRESH (колбаса 15-30 сут.) – 85%
- UFRESH (курица в/у. 5-10 сут.) – 80%
- FROV (вес) – 75%



ЛОГИСТИКА И ПРИЕМКА

ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Примеры:

- Водитель имеет ЛМК
- Верные данные водителя в доверенности
- ЕАН соответствует товару
- В наличии документы соответствия или их данные
- Номенклатура, количество, цены – совпадают
- Транспортная маркировка совпадает с потребительской



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА



- Аудиты
- Декларация
- Ошибки в маркировке этикеток
- Поверхностная работа с рекламациями
- Некачественная продукция
- Фальсификация
- Недовес



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

АУДИТЫ

Примеры ошибок:

- Отказ от аудита
- Нарушения поточности
- Несоответствие прослеживаемости
- Принципы НАССР внедрены формально
- Не внедрены результативные ПОПМ
- Не проводятся корректирующие мероприятия

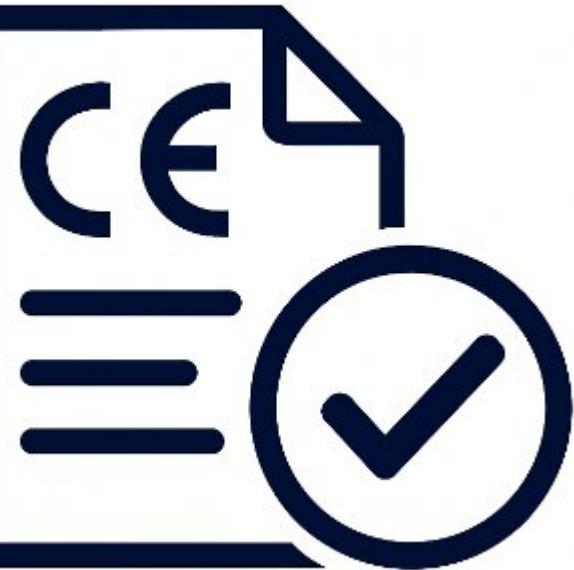


ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТЫ СООТВЕТСТВИЯ

Примеры ошибок:

- Декларация от другого товара
- Декларация просрочена
- Декларация прекращена в реестре
- Декларация поддельная
- Декларация вместо СГР
- Выписка вместо декларации
- Не указаны условия хранения, сроки годности
- Нет QR-кода для перехода на запись в реестре (с 6.05.2023)



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

МАРКИРОВКА ЭТИКЕТОК

Примеры ошибок:

- Наименование продукта не соответствует ТР/ГОСТ
- Наименование продукта не совпадает с ДС
- Адрес изготовителя не совпадает с ДС
- ФИО изготовителя ИП – указано не полностью
- Неверно указаны пищевые добавки в составе
- Не расписан состав многокомпонентных ингредиентов
- Указан диапазон количества товара
- Отсутствуют предупредительные надписи (где необходимо)
- Долгое исправление замечаний



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

РАБОТА С РЕКЛАМАЦИЯМИ

- 1) Разработать процедуру по управлению претензиями
- 2) Регистрация и подтверждение претензии
- 3) Первоначальная оценка и классификация претензии
- 4) Расследование претензии
- 5) Реагирование и ответ по претензии
- 6) Корректирующие и предупреждающие меры
- 7) Анализ процесса

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях»



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

НЕКАЧЕСТВЕННАЯ ПРОДУКЦИЯ

Примеры:

- Контаминация продукции
- Несоответствие органолептических свойств
- Продукция не выдерживает сроки годности
- Порча продукции
- Пересорт
- Нарушение маркировки
- Фальсификат
- Недовес



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

ФАЛЬСИФИКАЦИЯ

- **Ассортиментная** – полная или частичная замена товара его заменителем
- **Качественная** - замена товара высшей градации качества низшей
- **Количественная** – значительное отклонение массы, объема, длины (**недовес**)
- **Стоимостная** – низкокачественный товар по цене высококачественного
- **Информационная** - недостоверная информация о товаре
- **Комплексная** - несколько видов фальсификации



ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

ФАЛЬСИФИКАЦИЯ

VACCP – Vulnerability Assessment and Critical Control Points

- 1) Рабочая группа
- 2) Идентификация уязвимостей и оценка рисков
- 3) Выявление и внедрение контрольных мер
- 4) Документирование процедур, планов, инструкций и др.
- 5) Мониторинг выполнения, реагирование на отклонения
- 6) Внутренние аудиты
- 7) Регулярно проводить тренировочные отзывы продукции
- 8) Обучение персонала и повышение осведомленности



КТО ВИНОВАТ? И ЧТО ДЕЛАТЬ?



Знают ли собственники,
как работают их менеджеры?
Заинтересованы ли они в
сотрудничестве?



ЧТО ДЕЛАТЬ?

Выстроить долгосрочные и взаимовыгодные отношения с сетью так, чтобы ей было удобно работать с поставщиком!



ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ



СПРАВОЧНИК ЛУЧШИХ ПРАКТИК ПИЩЕВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ



Складирование и транспортировка



Оценка (подтверждение) соответствия



Маркировка



Реализация



Аудиты



Системы менеджмента безопасности пищевой продукции

<https://foodsafety.ru/>

 РОСКАЧЕСТВО

Бизнес-академия, проект «Устойчивая пятница»
<https://kachestvo.pro/academy/friday/>



Роскачество | ХАССП
https://t.me/s/rskrf_haccp



НЕМНОГО ЮМОРА



ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ



Слата  хлеб 
хлеб Соль
продуктовый дисконтер





СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

