

# 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 «Слата» 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

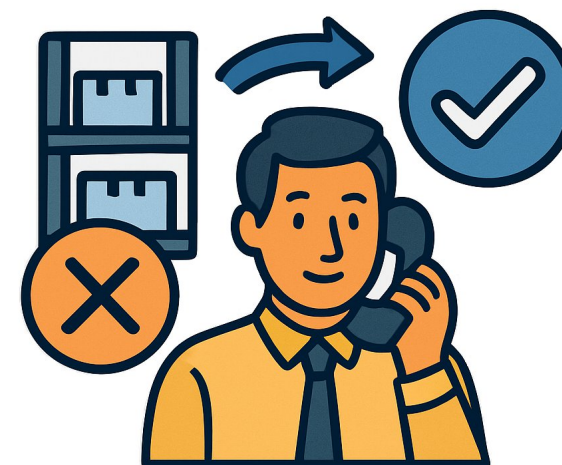


# КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

## 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
- Немаркированный 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
- EAN 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

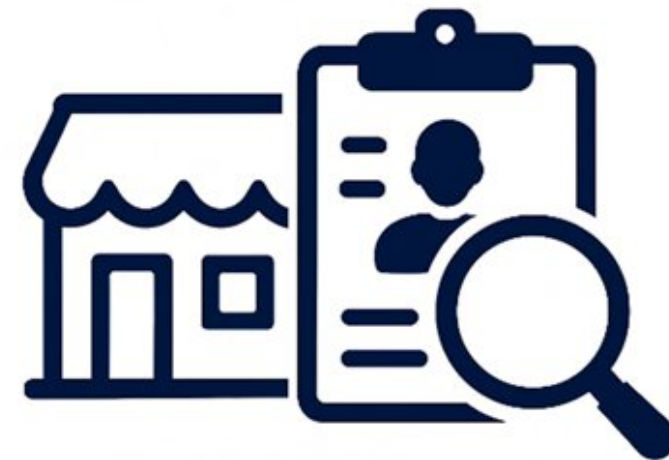


# ТРЕБОВАНИЯ КАЧЕСТВА

## 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/>

 РОС КАЧЕСТВО

Бизнес-академия, проект «Устойчивая пятница»

<https://kachestvo.pro/academy/friday/>



Роскачество | ХАССП

[https://t.me/s/rskrf\\_haccp](https://t.me/s/rskrf_haccp)



# НЕМНОГО ЮМОРА

## ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ

Слата 

хлеб соль  
продуктовый дискаунтер







# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

