

Fix Price стремится поддерживать своих покупателей. Мы предоставляем равные возможности всем нашим клиентам, устанавливая во всех регионах присутствия одинаковые цены¹ и поддерживая их на низком уровне вне зависимости от колебаний рыночной конъюнктуры. Мы тщательно подходим к формированию ассортимента и обеспечению надлежащего уровня товарных запасов, чтобы наши покупатели обязательно смогли найти что-то по душе из представленного широкого ассортимента в любом магазине сети.

2022 год был отмечен геополитической напряженностью, нестабильностью рынка и перестройкой цепочки поставок. Тем не менее в отчетном году мы сохранили свои стратегические приоритеты, продолжая предлагать всем покупателям продовольственные и непродовольственные товары по доступным ценам и предоставляя им равный доступ к нашему ассортименту во всех магазинах сети Fix Price.

**МЫ ГОРДИМСЯ
ТЕМ, ЧТО САМИ
ЯВЛЯЕМСЯ
ПОКУПАТЕЛЯМИ
МАГАЗИНОВ
FIX PRICE**

¹ За исключением наиболее отдаленных регионов (например, на Дальнем Востоке и т. д.) и зарубежья, где ассортимент и (или) цены могут отличаться

Взаимодействие с поставщиками и контроль качества

Мы гордимся тем, что сами являемся покупателями магазинов Fix Price, поэтому относимся к вопросам качества очень серьезно. Надежная система контроля качества позволяет нам осуществлять мониторинг товара на всех этапах его жизненного цикла (от предприятия-производителя до распределительных центров и магазинов).

Работа нашей системы контроля качества основана на рискориентированном подходе, в рамках которого выбор мер реагирования определяется категорией товаров.

Мы организовали процессы таким образом, чтобы каждый этап работы с товаром сопровождался экспертной поддержкой специалистов Fix Price.



Департамент категорийного менеджмента

- Отвечает за закупку товаров в России и за рубежом
- Контролирует всю цепочку поставок – от разработки продукта до момента его попадания на полку магазина



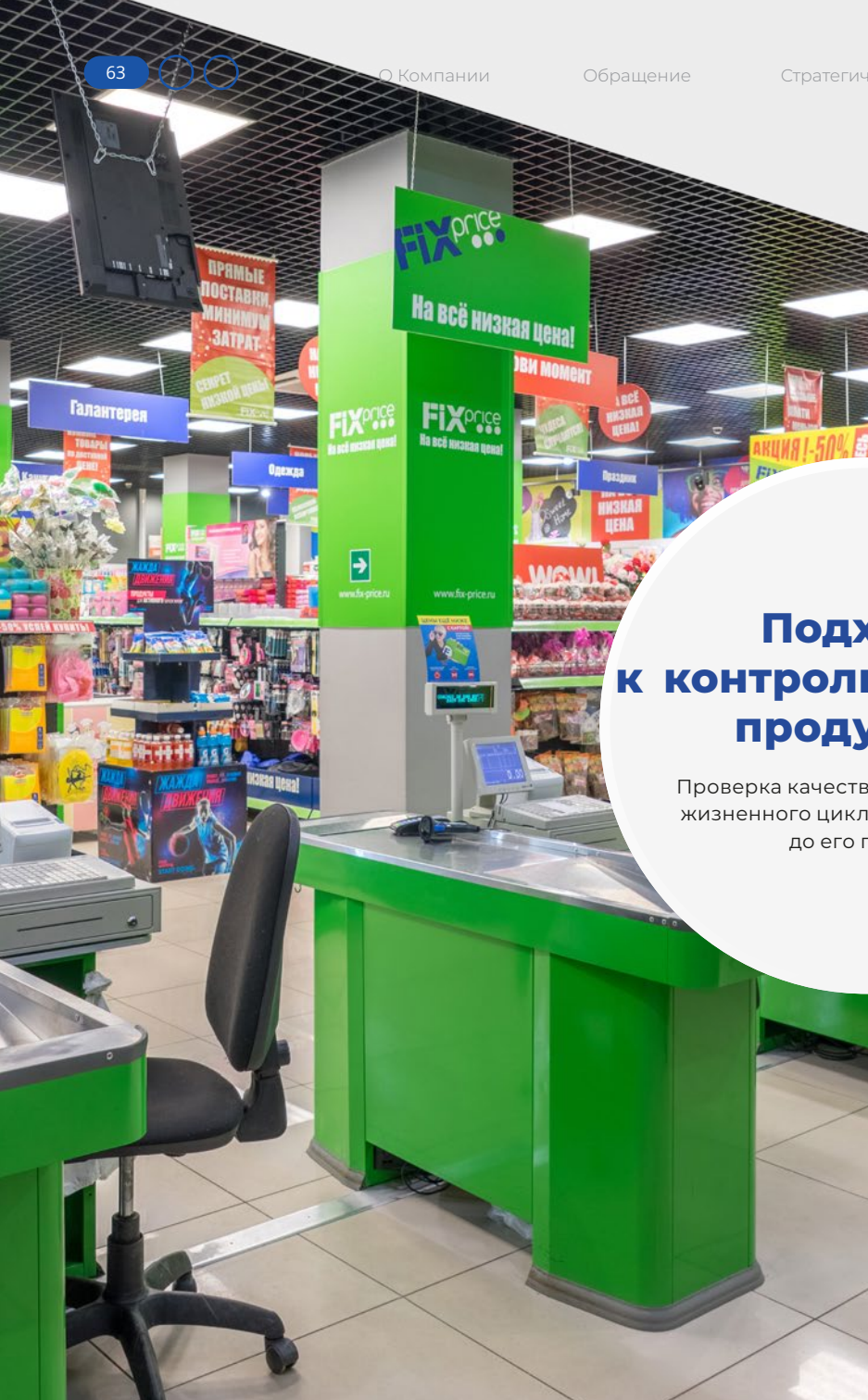
Департамент логистики

- Отвечает за своевременную и сохранную доставку товара
- Организует получение сертификатов и деклараций соответствия в отношении импортируемой продукции
- Осуществляет проверку документации и состояния товара во время его приемки на склад и хранения



Центр контроля качества

- Курирует вопросы качества продукции и осуществляет выборочные проверки товара на полке
- Отвечает за организацию и проведение аудитов поставщиков товаров СТМ



Подходы к контролю качества продукции

Проверка качества на разных этапах жизненного цикла продукта вплоть до его продажи



До производства

- ✓ Проведение лабораторных испытаний аккредитованными лабораториями с целью получения сертификатов и деклараций соответствия в отношении образцов товаров определенных категорий
- ✓ Проведение дегустаций образцов определенной продукции
- ✓ Внутренние проверки и лабораторные испытания образцов продукции при необходимости



Производство

- ✓ Удаленная проверка образцов
- ✓ Физическая проверка образцов категориальными менеджерами
- ✓ Проведение лабораторных испытаний сторонними лабораториями по факту производства для подтверждения состава, качества и безопасности продукции



Транспортировка

- ✓ Визуальный контроль товара агентами перед отправкой



Размещение на складе

- ✓ Проверка товара и сопутствующей документации при приемке в распределительных центрах
- ✓ Регулярная проверка товара на складе контролером качества на целостность упаковки



Поставка в магазин

- ✓ Проверка товара и сопутствующей документации при приемке в магазине
- ✓ Периодические выборочные проверки товара с полки Центром контроля качества Компании и проведение лабораторных испытаний при необходимости

Товары под собственной торговой маркой, произведенные в России

Мы сформировали обширный портфель брендов СТМ и внимательно относимся к обеспечению качества этих товаров. Мы тщательно контролируем процесс создания товара на всех этапах: разрабатываем дизайн продукта, его упаковку, совместно с поставщиком прорабатываем и улучшаем его потребительские свойства, проводим дегустации с привлечением сотрудников Компании и лабораторные испытания в случае необходимости. Мы также проверяем товар после его производства на соответствие согласованным характеристикам и законодательным требованиям.

Импортные товары

Контроль за импортными товарами особенно важен для нас, поскольку в данном случае Fix Price играет роль не только оператора розничной торговли, но и импортера, что подразумевает отдельную сферу ответственности.

При работе с импортной продукцией мы активно участвуем во всех этапах цикла создания товара: прорабатываем потребительские характеристики, проводим лабораторные испытания для подтверждения качества продукции, а также получения всех необходимых сертификатов и деклараций соответствия. Перед отгрузкой товара в наши распределительные центры и далее в магазины мы проводим удаленную или физическую проверку образцов продукции на предмет их соответствия согласованным спецификациям.

Центр контроля качества

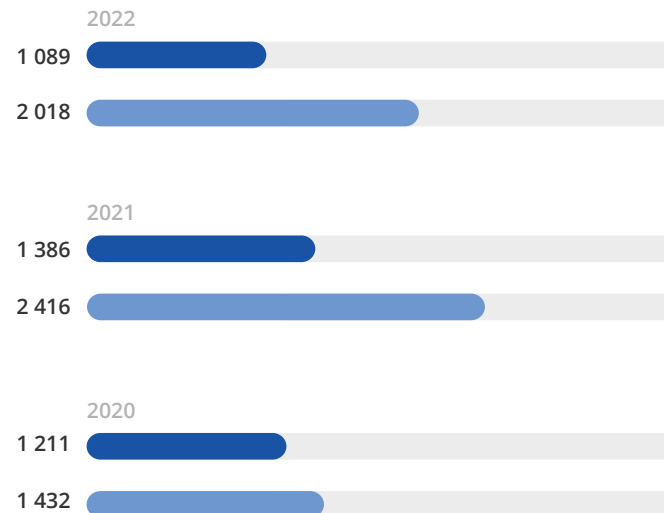
Формат и стратегия Fix Price ориентированы на поддержание имиджа надежного продавца качественных продовольственных и непродовольственных товаров по доступным ценам. Специалисты нашего Центра контроля качества регулярно проводят выборочные проверки товара с полки по всем категориям, а также тесно взаимодействуют с поставщиками СТМ. Они проверяют документацию, подтверждающую соответствие качества и безопасности поставляемой продукции нашим стандартам и заявленным параметрам. Они также проводят дегустации

и инструментальные проверки для оценки образцов продукции разных производителей товаров СТМ и при необходимости направляют товар для проведения лабораторных испытаний. Специалисты Центра контроля качества также проводят аудиты производителей товаров СТМ.

Проверка товара с полки специалистами Центра контроля качества основана на рискориентированном подходе, в рамках которого выбор категорий товаров для проверки определяется:

1) уровнем потенциальной опасности товара ненадлежащего качества для здоровья потребителя, 2) вероятной частотой несоответствия нормам безопасности, 3) степенью тяжести последствий и 4) потенциальным количеством потребителей, здоровью которых может быть причинен вред.

Количество проверок качества продукции по типу проверок



● Лабораторные испытания для получения сертификатов и деклараций соответствия в отношении импортируемой продукции

● Количество дополнительных испытаний, не предусмотренных требованиями регулирующих органов (добровольные испытания)



Открытость и работа с обращениями покупателей

Мы стремимся быть максимально открытыми, поэтому каждый посетитель может ознакомиться с копиями сертификатов или деклараций соответствия качества товаров, обратившись к заведующему или администратору магазина.

Все процедуры по работе с обращениями покупателей выстроены таким образом, чтобы максимально быстро решить проблему и устранить потенциальные риски продажи некачественного товара в будущем. Покупатели могут обратиться к нам через форму обратной связи на сайте Компании или по электронной почте. Мы внимательно изучаем все полученные от покупателей обращения и тщательно проверяем качество товара, на который поступила жалоба. При подтверждении подозрений мы сообщаем об этом поставщику, который затем предпринимает все необходимые меры для предотвращения подобных случаев в дальнейшем. В случае необходимости мы можем изъять из реализации товар ненадлежащего качества. По завершении проверки мы предоставляем покупателю обратную связь и закрываем обращение.

Обратная связь

Мы твердо убеждены, что обратная связь от покупателей – один из наших ключевых инструментов роста, который помогает нам анализировать свое ценностное предложение и корректировать его в соответствии с ожиданиями покупателей.

К прямым каналам коммуникации Компании с потребителями относятся официальный сайт, мобильное приложение и кол-центр. Также мы получаем обратную связь в социальных сетях, где покупатели делятся впечатлениями от приобретений и отмечают нас в своих публикациях.

Ответственная маркировка

В 2022 году Компания продолжила развивать свои ИТ-продукты по работе с государственными информационными системами в области контроля за движением товара, подлежащего маркировке, от производителя до конечного покупателя. Это позволяет нам выявлять и не допускать факты нарушений, обеспечивать соответствие законодательным требованиям, выявлять ошибки поставщиков и франчайзи.

В 2022 году мы продолжили автоматизировать свои бизнес-процессы, дополняя функционал и оптимизируя работу программных решений. Мы расширили инструменты управления товарными группами, подлежащими маркировке, наладили отгрузки маркированной продукции франчайзи на территории России, а также расширили охват ИТ-систем на другие страны нашего присутствия.

Защита персональных данных

Наша программа лояльности служит одним из важнейших инструментов повышения удовлетворенности покупателей, поэтому мы стремимся обеспечить защиту персональных данных при сборе и обработке клиентской информации. Мы защищаем данные покупателей и не используем их для вторичных целей. Обработка данных осуществляется в полном соответствии с федеральным законом «О персональных данных», а также нашими внутренними политиками по обработке и защите персональных данных.

Планы на 2023 год

В 2023 году мы продолжим работать в интересах наших покупателей, предлагая новые товары, сохраняя доступные цены и обеспечивая достойное качество. Мы также продолжим проводить тщательную проверку качества продукции, внутренние и лабораторные испытания.

**МЫ ГОРДИМСЯ
ТЕМ, ЧТО
БЛАГОДАРИ НАШИМ
НЕУСТАНЫМ
УСИЛИЯМ
НАМ УДАЛОСЬ
НЕ ДОПУСТИТЬ
НИ ОДНОГО
СЛУЧАЯ УТЕЧКИ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ
ПОКУПАТЕЛЕЙ ЗА
ВСЕ ВРЕМЯ РАБОТЫ
КОМПАНИИ**

