

Яндекс Лавка

Хэндбук

Оглавление

3	Введение	45	Финальный этап перед запуском
5	Выбор поставщика	49	Входной контроль
15	Документы для запуска СТМ	64	Программа производственного контроля
23	Документы для запуска ГЕ	67	Несоответствие товара ТС
32	Проведение первичного аудита	70	Претензионная работа
40	Согласование плана корректирующих действий	79	Вывод поставщика
43	Проведение планового и внепланового аудита	81	Заключение

В Яндекс Лавке мы стремимся к высочайшим стандартам во всех аспектах предпринимательской деятельности.

Работа с поставщиками — это одно из приоритетных направлений нашей деятельности, и мы нацелены на эффективное взаимодействие.

Для этой цели мы разработали Хэндбук — подробное руководство для поставщиков, которое содержит детальные описания каждого этапа нашего сотрудничества и носит рекомендательный характер в части внедрения на вашем производстве хороших производственных практик, представленных внутри данного документа.

Мы создали эту книгу для того, чтобы:

1. Передать принципы работы Яндекс Лавки с поставщиками;
2. Создать максимально прозрачные и понятные процессы в нашем взаимодействии;
3. Способствовать постоянному развитию наших поставщиков;
4. Дать ответы на самые важные вопросы, которые возникают у наших деловых партнёров.



Команда качества
Яндекс Лавки



Мы всегда рады получить конструктивную обратную связь и принимаем предложения для улучшения нашего сотрудничества с поставщиками

Список сокращений

ГЕ — готовая еда

ГОСТ — государственный стандарт

ДС — декларация соответствия

КД — корректирующие действия

НТД — нормативно-техническая документация

ОСГ — остаточный срок годности

СГ — срок годности

СТМ — собственная торговая марка

СТО — стандарт организации

ТУ — технические условия

ТР ТС — Технический регламент Таможенного союза

ТС — техническая спецификация

ЧЗ — Национальная система цифровой маркировки и прослеживаемости товаров «Честный Знак»

ЧЛ — чек-лист

SKU — единица складского учёта

NPD — менеджер разработки новых продуктов

Яндекс Лавка

Раздел 1

Выбор поставщика

Выбор поставщика

При выборе Поставщика важно, чтобы он мог обеспечить стабильные и своевременные поставки качественного товара в соответствии с заказом и на оптимальных для Компании коммерческих условиях.

Наполнение ассортиментной матрицы Яндекс Лавки осуществляется Категорийным менеджером / NPD-менеджером.

При поиске потенциальных поставщиков могут быть использованы нижеприведённые методы:

1. Анализ ассортимента конкурентов;
2. Поиск информации в сети Интернет;
3. Рассмотрение заявок на сотрудничество, полученных с [сайта](#);
4. Изучение рекламных материалов, буклетов;
5. Посещение специализированных выставок.

Полезные ресурсы:



[Наш сайт](#)

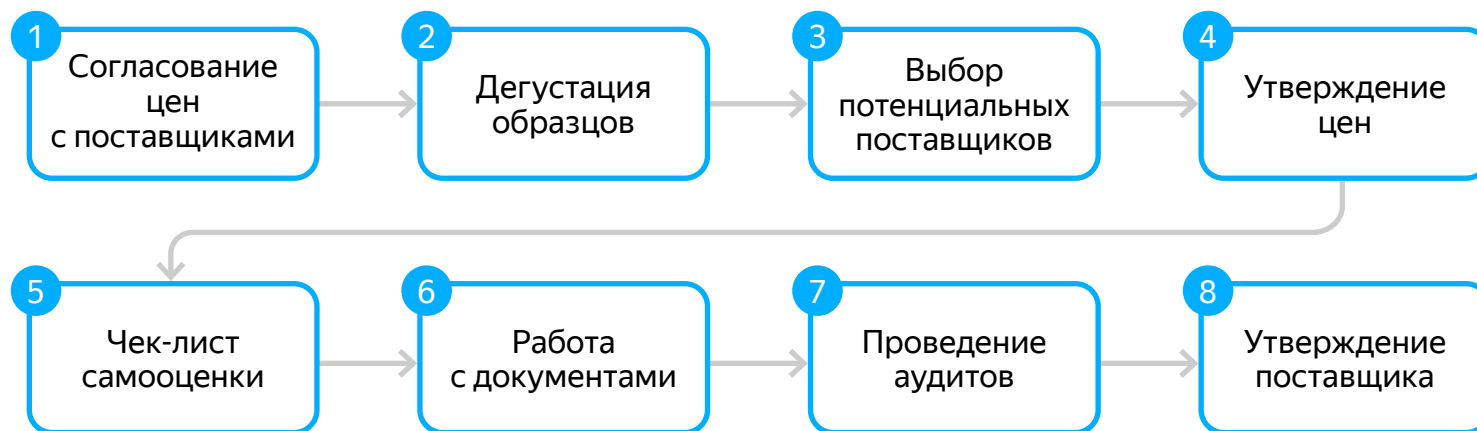


Выбор поставщика

После того как между Поставщиком и Категорийным менеджером / NPD-менеджером установлена связь, начинается работа по продукту.

Ниже представлены две блок-схемы: Схема 1 «Процесс выбора продукта для поставщиков СТМ» и Схема 2 «Процесс выбора продукта для поставщиков Готовой еды»

Схема 1 «Процесс выбора продукта для поставщиков СТМ»



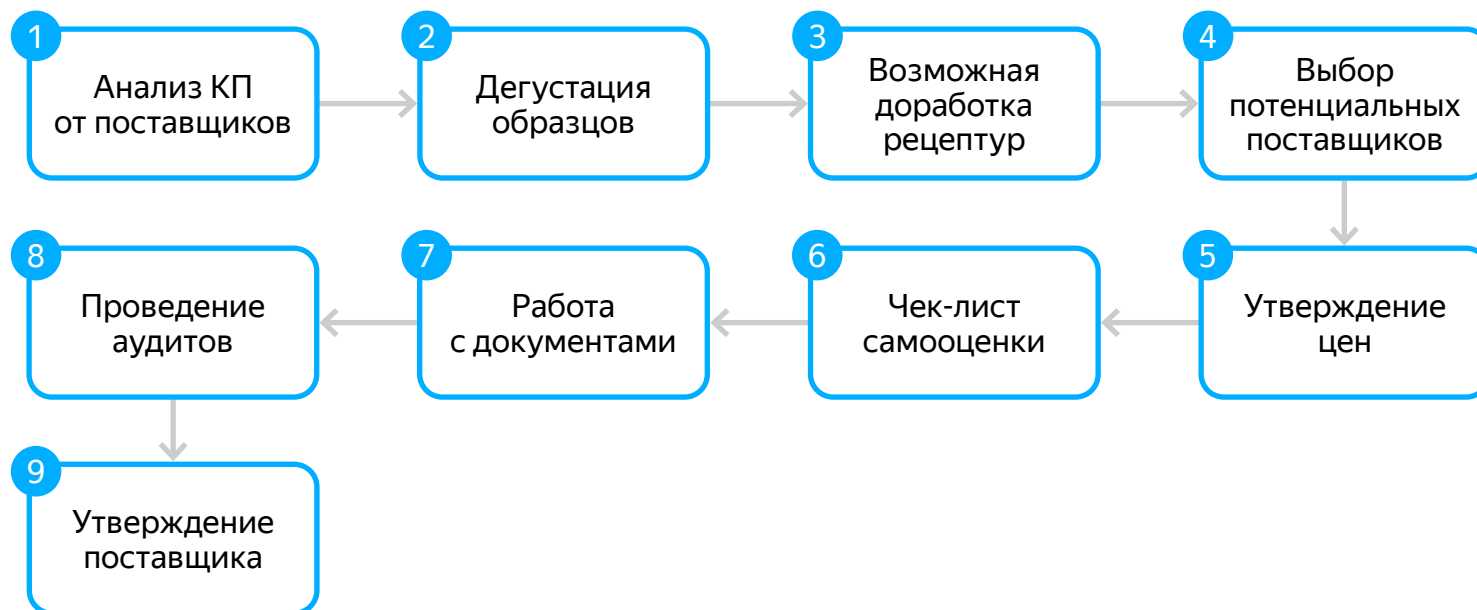
Полезные ресурсы:

Полная Схема 1
[«Процесс выбора продукта для поставщиков СТМ»](#)



Выбор поставщика

Схема 2 «Процесс выбора продукта для поставщиков Готовой еды»



В обоих случаях процесс начинается с отправки ТЗ поставщику.

Полезные ресурсы:

Полная Схема 2
«Процесс выбора продукта
для поставщиков ГЕ»



Дегустация (преселект) образцов продукции для СТМ

Для выбора SKU в СТМ Категорийный менеджер или NPD-менеджер запрашивает у потенциальных поставщиков образцы товара для выбора к запуску в Лавку.

После дегустации образцов, возможных доработок, согласования цен и проведения торгов параллельно коммерческим процессам запускаются процессы по качеству.



Полезные ресурсы:

◀ [Полная Схема 3 «Дегустации»](#)



Дегустация (преселект) образцов продукции для СТМ

Дегустация в Лавке проходит в два этапа с периодическим контролем сохранения органолептических свойств товара:

1 Количественный тест

Образцы передаются агентству на аутсорсинге. После дегустации агентство предоставляет обратную связь по результатам и Лавка выделяет ТОП поставщиков

2 Профессиональная дегустация

У ТОП поставщиков Категорийный менеджер или NPD-менеджер снова запрашивает образцы товара уже для внутренней профессиональной дегустации, по итогам которой выбираются SKU к запуску в Яндекс Лавку

Важно:

Уже потом, в течение продаж выбранного товара или нескольких, с определённой периодичностью проверяется органолептика продукта, первоначально утверждённая при запуске.

Процесс дегустации в категории Готовой Еды

Для выбора SKU в категорию Готовой еды категорийный менеджер запрашивает у потенциальных поставщиков образцы товара для выбора к запуску в Яндекс Лавку.

После проведения внутренней дегустации по образцам производителям направляется обратная связь и рекомендации по доработкам блюд. После улучшения рецептур менеджеры запрашивают финальную дегустацию, где проверяются как органолептические показатели блюда, так и его упаковка.

В течение продаж выбранного товара с определённой периодичностью проверяется органолептика продукта внутренними профессиональными дегустаторами, первоначально утверждённая при запуске.

Важно:

После дегустации образцов, возможных доработок, согласования цен и проведения торгов параллельно коммерческим процессам запускаются процессы по качеству.

Взаимодействие Поставщика с Отделом качества начинается с отправки Менеджером по качеству Поставщику таких документов, как «Чек-лист самооценки» в зависимости от категории товара и «Презентация по блокерам».

Задача данных документов — первично оценить уровень Поставщика и познакомить его с процессом проведения аудита в Яндекс Лавке. Чек-лист самооценки и презентация содержат в себе от 11 до 13 пунктов-блокеров.

Для начала сотрудничества замечания в рамках блокеров должны быть устранены.

Полезные ресурсы:

Блокеры — набор критичных параметров, влияющих на безопасность пищевого производства и готового продукта.



[Чек-лист самооценки для Food](#)



[Чек-лист самооценки для Pet Food](#)



[Чек-лист самооценки для Non Food / Near Food](#)



Самооценка поставщика

Поставщик заполняет Чек-лист самооценки. В документе описаны требования, предъявляемые к Поставщику. В графе «Комментарии производителя» Поставщику необходимо предоставить обратную связь по выполнению или невыполнению конкретного требования.

Доказательную базу допускается приложить в формате архива, или единым массивом данных в любом другом удобном виде. Необходимо, чтобы доказательная база (фото, сканы документов и т. д.) была предоставлена в качестве, позволяющем подробно изучить документ и дать по нему обратную связь.

Для вашего удобства мы направляем вам презентацию, в которой разъясняем, что именно для нас критично в рамках каждого из блокеров.

Полезные ресурсы:



[Презентация по блокерам](#)



После получения заполненного Чек-листа Менеджер по качеству в течение одной недели даёт Поставщику обратную связь по каждому из 13 пунктов.

Если предоставленной информации достаточно, то Менеджер по качеству подтверждает эффективность выполненных КД и согласовывает дальнейшие действия по запуску с коллегами и самим Поставщиком.

Если есть замечания, то Поставщик после ознакомления должен представить корректирующие действия по устранению blockers. Доказательная база остаётся прежней — Поставщик присылает фото- и видеоподтверждение устранения каждого из blockers.

Если предоставленная информация требует ещё доработки, то снова согласовываются и выполняются корректирующие действия до момента подтверждения Менеджером по качеству их целесообразности и эффективности.

Важно:

В случае если blockers устранены, назначается очный аудит площадки.

В случае если сроки устранения несоответствий значительно отличаются от сроков запуска, проект ставится на паузу до момента устранения Поставщиком несоответствий.

Яндекс Лавка

Раздел 2

Документы для запуска СТМ

Сбор документов для запуска товара СТМ

Для того чтобы осуществить запуск продукта согласно графику, параллельно с этапом самооценки начинается подготовка по оформлению маркировки товара и выпуску разрешительных документов (при необходимости).

Категорийный менеджер / NPD-менеджер после выбора позиций к запуску в начале сотрудничества запрашивает у Поставщика следующие документы:

1 Декларация соответствия

Важно, что при заполнении брифа наименование продукции должно совпадать с наименованием товара в Декларации соответствия и в ассортиментном перечне НТД (ТУ/СТО).

2 НТД

Это может быть ГОСТ, ТУ, СТО.

Важно:

Если продукт новый и его нет в перечне, то его нужно обязательно внести, а также оформить новую ДС.

По готовности необходимо предоставить изменения и новые документы.

ДС регистрируется только после согласования с Менеджером по качеству / Менеджером по сертификации.

Сбор документов для запуска товара СТМ

3 Протоколы испытаний

На микробиологические, физико-химические показатели, сроки годности продукции, ГМО, КБЖУ — при необходимости и отдельном запросе Менеджера по качеству.

4 Дата изготовления

Нанесение даты изготовления (фото на любой упаковке продукции).

5 Заполненная карточка товара

6 Заполненный бриф

Полезные ресурсы:

Если Поставщик ссылается на коммерческую тайну и не может полностью высылать ТУ/СТО, то тогда нужно прислать только следующие выдержки:

- Ассортиментный перечень продукции;
- Характеристика/Описание продукта;
- Микробиологические и физико-химические параметры;
- Условия хранения и транспортировки;
- Маркировка.



[Шаблон брифа](#)



[Шаблон карточки товара](#)



Сбор документов для запуска товара СТМ

Также NPD-менеджер делает запрос на бенефиты.

Зачем: чтобы мы смогли объяснить покупателю, чем этот продукт отличается от других в своём сегменте.

Иначе говоря, мы хотим понять, почему (из-за какого момента в сырье или же производственном процессе) вы набираете хорошие баллы на слепом тесте. Для этого нам нужно получить от вас сухие факты, которые могли бы объяснить, почему Яндекс Лавка выбрала ваш продукт.

Важно:

Бенефиты — максимально подробная информация по уникальным свойствам продукта.

Сбор документов для запуска товара СТМ

На упаковку готового продукта наносится уникальный клейм.

В качестве примера приведём кефир: «Кефирные грибки трудились целые сутки, чтобы получился этот кефир из Лавки», или шоколадная колбаса: «Шоколадную колбасу из Лавки делают вручную».

Важно понимать, что это НЕ маркетинговая информация, не фантазии, это подчёркивание существующих уникальных свойств продукта, объясняющих, почему выбрали его. Преимущество, которое вы будете искать, не должно быть поверхностным и неправдивым (свежий / качественный / без консервантов — НЕ ПОДХОДЯТ), оно должно быть более глубоким и детальным и иметь возможность быть в будущем подтверждённым документально (ТУ / сертификатами на сырьё или же гарантийным письмом).

Важно:

Клейм — интересные и обязательно правдивые, честные факты о продукте, которые выделяют его на фоне конкурентов.

Сбор документов для запуска товара СТМ

Для помощи в сборе информации мы направляем несколько вопросов, которые очень нас интересуют, и просим на данные вопросы ответить не маркетологов, а технолога, так как только технолог действительно знает все детали:

1

Кратко опишите производственный процесс производства продукта, чтобы мы поняли для начала верхнеуровнево, какие там есть шаги.

3

Откуда территориально продукт? Какая страна/область/регион происхождения? Почему вы выбрали в какой-то момент сырьё именно отсюда, а не откуда-то ещё? Что в ней/нём особенного?

2

Какой сорт/вид у вашего продукта (если есть такая принадлежность)? Как он называется и почему был выбран именно он, а не какой-то другой сорт/вид?

4

В целом что вы считаете самым главным в производстве своего продукта?

Важно:

Главным в производстве вашего продукта может быть:

- описание процесса / этапов производства, которые позволяют сохранять те или иные качества продукта;
- формат резки/фасовки/укладки продукта;
- страна/область/регион происхождения и т. д.;
- ингредиенты в составе (почему вы добавляете в состав именно это сырьё).

Сбор документов для запуска товара СТМ

5

Есть ли что-то ещё особенное, что, вы считаете, важно учесть?

От вас нужны только правдивые факты о продукте, без художественного слога и эпитетов. Описание продукта в нашем стиле — наша задача. Специальное оформление не нужно, просто текст.

Полезные ресурсы:

◀
[Ссылка на лендинг, где можно изучить наш подход к описанию продуктов](#)



Техническая спецификация по СТМ

Для входного контроля товара на РЦ, а также для мониторинга его качества в процессе реализации мы прописываем ряд требований к продукту в ТС.

В этом документе содержится информация, которая отражена на этикетке товара, органолептические параметры, такие как внешний вид, цвет, вкус, запах, консистенция, а также информация по маркировке, упаковке, условиям хранения и транспортировки. Прописываются эталонные и нестандартные характеристики, а также то, что является браком.

В ТС фиксируются микробиологические и физико-химические показатели, используемое сырьё для готового продукта, макет индивидуальной упаковки и развёртка транспортной упаковки (если это гофрокороб) или фото продукта в термоусадочной плёнке, например. Отражается также и структура себестоимости единицы товара.

Яндекс Лавка

Раздел 3

Документы для запуска ГЕ

Сбор документов для запуска товара ГЕ

1 Декларация соответствия

Важно, что при заполнении брифа наименование продукции должно совпадать с наименованием товара в ДС и в ассортиментном перечне НТД (ТУ/СТО).

2 Протоколы испытаний

Испытания на микробиологические, физико-химические показатели, сроки годности, ГМО, КБЖУ — при необходимости и отдельном запросе Менеджера по качеству.

3 Пример этикетки на согласование

Она должна соответствовать требованию ст. 4, п. 4.1 ТР ТС 022/2011.
Подробные инструкции по оформлению маркировки описаны в [памятке «Требования по оформлению маркировки товаров категории Готовая Еда»](#).

Важно:

Если продукт новый и его нет в ассортиментном перечне товаров согласно ДС, то нужно обязательно вносить, а также оформлять новую ДС. По готовности необходимо предоставить изменения и новые документы. ДС регистрируется только после согласования с Менеджером по качеству.

Сбор документов для запуска товара ГЕ

4 Техническая спецификация по ГЕ

Для входного контроля товара на РЦ, а также для мониторинга его качества в процессе реализации мы прописываем ряд требований к продукту в ТС по товару.

В этом документе содержится информация об органолептических параметрах, таких как внешний вид, цвет, вкус, запах, консистенция, а также информация по условиям хранения и транспортировки.

Прописываются эталонные и нестандартные характеристики. В спецификации фиксируются нормативная документация и предельные значения показателей, на основании которых продукция в дальнейшем будет испытываться в лаборатории.

Требования по оформлению маркировки в категории ГЕ

Требования по оформлению маркировки составлены на основании ТР ТС 022/2011 и являются обязательными.

1 Наименование продукции

Указываем название, которое совпадает с наименованием товара в ТУ (СТО) и Декларации соответствия.

2 Нормативный документ

Документ, по которому изготавливается продукция. Указываем ТУ (СТО), на основании которого производится продукт. Номер этого документа также указан в Декларации соответствия.

Полезные ресурсы:



[Образцы этикеток для категории ГЕ](#)



Требования по оформлению маркировки в категории ГЕ

3 Состав

В сложносоставных блюдах отдельно описываем составы гарнира/котлеты/соуса. Компоненты указываются в порядке убывания их массовой доли (от большего к меньшему). Само наименование продукта указывается согласно товаровой характеристике с учётом степени свежести продукта (томат свежий, капуста цветная свежемороженая).

Обязательно в составе указывать ароматизаторы и функциональные добавки по форме: «функциональное значение — название», например: регулятор кислотности — лимонная кислота. Все сложносоставные ингредиенты (соусы, сухие бульоны и т. д.) расписываются до простых веществ, т. е. полностью дублируется состав с маркировки производителя.

Для пищевых продуктов, содержащих красители, должна наноситься предупреждающая надпись: Содержит краситель (красители), который (которые) может (могут) оказывать отрицательное влияние на активность и внимание детей.

Важно:

Список красителей, требующих нанесения предупреждающей надписи:

- азорубин E122;
- жёлтый хинолиновый E104;
- жёлтый «солнечный закат» FCF E110;
- красный очаровательный AC E129;
- понсо 4R E124;
- тартразин E102.

Требования по оформлению маркировки в категории ГЕ

4 Аллергены

Если на предприятии производится широкий ассортимент продукции и вы не можете гарантировать полное отсутствие всех ингредиентов из списка, то требуется указать все возможные аллергены из перечня ТР ТС 022/2011.

- арахис и продукты его переработки;
- аспартам и аспартам-ацесульфама соль;
- горчица и продукты её переработки;
- диоксид серы и сульфиты, если их общее содержание составляет более 10 мг на 1 кг или 10 мг на один 1 л в пересчёте на диоксид серы;
- злаки, содержащие глютен, и продукты их переработки;
- кунжут и продукты его переработки;
- люпин и продукты его переработки;
- моллюски и продукты их переработки;
- орехи и продукты их переработки;
- молоко и продукты его переработки (в т. ч. лактоза);
- ракообразные и продукты их переработки;
- соя и продукты её переработки;
- рыба и продукты её переработки (кроме рыбного желатина, используемого в качестве основы в препаратах, содержащих витамины и каротиноиды);
- сельдерей и продукты его переработки;
- яйца и продукты их переработки.

Пример выносимой на этикетку информации о содержании аллергенов: «Продукция производится на предприятии, где используется арахис, кунжут».

Требования по оформлению маркировки в категории ГЕ

5 Пищевая и энергетическая ценность

Рассчитываются на 100 грамм либо на порцию. При расчёте энергетической ценности обязательно к указанию значение в ккал и в кДж.

6 Рекомендации по приготовлению

Указываем рекомендации по разогреву. Также в это поле вносим информацию о наличии характерных особенностей продукта.

7 Масса

Указываем массу НЕТТО (чистый вес продукта, без упаковки).

8 Дата и время изготовления

Для продукции сроком годности 72 часа и менее указываем день/месяц/год и время (час!) изготовления.

Для продукции сроком годности более 72 часов — час изготовления указывать не нужно.

Что важно учитывать в рекомендациях:

Например: наличие осадка для напитков, возможное наличие косточек в блинах с вишнёвым вареньем.

Формулировка:
Возможно наличие косточек в продукте /
Возможно наличие естественного осадка.

Требования по оформлению маркировки в категории ГЕ

9 Срок годности и условия хранения

Срок указывается тот, который прописан в нормативных документах ТУ (СТО) и подтверждён протоколами испытаний аккредитованной лаборатории.

Условия хранения выставляем также согласно ТУ. Обязательно указать срок годности после вскрытия упаковки.

10 Наличие ГМС

Если продукт упакован с использованием газомодифицированной среды, указываем это на маркировке. Состав смеси указывать обязательно.

11 Изготовитель

Название ООО или ИП, адрес. Если юридический адрес отличается от адреса производства, то нужно указать оба.

Требования по оформлению маркировки в категории ГЕ

12 Знаки

Требования по размеру шрифта:
Не менее 2 мм (строчные буквы) — наименование пищевой продукции, количество, дата изготовления, срок годности. Не менее 0,8 мм (строчные буквы) — все остальные поля.

Порядок расположения полей:
Рекомендуется сохранять последовательность полей.
Расположение знаков и штрихкода не нормируется.



Штрихкод



ЗНАК ЕАС — обязательное нанесение, подтверждение соответствия ТР ТС.



Знак «Нетоксичный материал» — обязательное нанесение, указывает на то, что упаковка допускает контакт с пищевыми продуктами.



Знак материала упаковки — обязательное нанесение, выбираем цифру используемого материала упаковки и плёнки (при наличии). Сколько материалов используется при упаковке, столько и значков наносится на маркировку. Например:



Яндекс Лавка

Раздел 4

Проведение первичного аудита

После того как Поставщик устранил комментарии по блокерам (при их наличии), стороны согласовывают дату очного аудита.

Аудит возможен в рамках Чек-листов в зависимости от категории товара и схемы сотрудничества.

Общие положения:

- Аудит должен проводиться на площадке, на которой будет производиться предполагаемый к закупке продукт.
- При наличии нескольких производственных площадок аудит проводится на каждой из них.
- Внешний аудит должен проводиться на функционирующем предприятии, осуществляющем выпуск предполагаемой к продажам продукции.
- В рамках внешнего аудита осуществляется проверка документации, производственных, бытовых и подсобных помещений, оборудования, непосредственно участвующих в процессе производства, хранения, обработки, транспортировки, реализации сырья и готовой продукции.
- Аудит проходит в течение одного рабочего дня. Для облегчения работы Поставщик заранее подготавливает документы согласно Чек-листу Яндекс Лавки.
- С целью объективности отражения информации в отчёте аудитор (представитель Яндекс Лавки) ведёт фотосъёмку производственных помещений, инфраструктуры, складских помещений и т. п. У Поставщика запрашивается разрешение на фотосъёмку.

Чек-лист для проведения аудита СТМ «Из Лавки»

Раздел 4

В момент согласования даты очного аудита Поставщику направляется актуальный Чек-лист и список необходимых документов.

Ниже приложена форма Чек-листа с подробной расшифровкой каждого из пунктов.

Яндекс Лавка		ДЕТАЛИЗИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ ПО АУДИТУ.				
		Наименование производства				
		Дата проведения аудита				
Подраздел	№№	Требования	Оценка			Комментарии и наблюдения
			Да	Нет	NA	
1. Система качества и безопасности пищевых продуктов						
Ответственность руководства / Управление качеством и безопасностью продуктов.	1.1.1	Имеется ли на предприятии действующая схема организационной структуры, на которой указаны все, кто отвечает за качество и безопасность пищевой продукции?				
	1.1.2	Сотрудник (-и) и руководитель службы качества имеют прямое подчинение Генеральному директору предприятия?				
	1.1.3	Отслеживает ли производитель / уполномоченный персонал изменения в законодательстве, нормативной и технической области, связанной с видом деятельности предприятия?				
	1.1.4	Действует ли на предприятии система управления документацией и записями с определенными сроками хранения? (Процедура, реестр, сроки хранения документов и записей, утилизация)				
	1.1.5	Имеются ли в организации действующие документы, необходимые для выпуска продукции?				
Управление рекламациями	1.2.1	Разработана ли в организации документированная программа по работе с рекламациями?				
	1.2.2	Определены ли сроки рассмотрения претензий в программе по работе с рекламациями?				
	1.2.3	Ведется ли на предприятии статистика полученных рекламаций?				
	1.2.4	По всем ли зафиксированным рекламациям проведено расследование причин,				

Полезные ресурсы:

[Чек-лист Поставщика СТМ](#)



Чек-лист для проведения аудита ГЕ

Раздел 4

Яндекс Лавка		ДЕТАЛИЗИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ ПО АУДИТУ.				
		Наименование производства				
		Дата проведения аудита				
Подраздел	№№	Требования	Оценка			Комментарии и наблюдения
			Да	Нет	NA	
1. Система качества и безопасности пищевых продуктов						
Ответственность руководства / Управление качеством и безопасностью продуктов.	1.1.1	На предприятии внедрены и принципы ХАССП?				
	1.1.2	Наличие приказа о создании рабочей группы ХАССП				
	1.1.3	Сотрудники группы ХАССП в совокупности имеют необходимый объем знаний для оценки рисков и обеспечения выпуска безопасной продукции.				
	1.1.4	Подтверждено ли обучение членов группы.				
	1.1.5	На предприятии есть специалист/служба по качеству и пищевой безопасности.				
	1.1.6	Наличие протоколов рабочей группы ХАССП				
	1.1.7	Документы ХАССП актуальны, соответствуют существующему технологическому процессу и ассортименту.				
	1.1.8	На предприятии разработаны технологические схемы / блок-схемы для каждого продукта или группы продукции				
	1.1.9	Отражают ли блок-схемы все процессы подготовки, технологической обработки, упаковывания и хранения?				
1.1.10	Проведен анализ опасностей. Физические, химические (в т. ч. аллергии),					

Менеджер по качеству после проверки Чек-листа самоконтроля, а также оценки площади производства и объема выпускаемой продукции выбирает, какой из Чек-листов использовать на аудите.

Полезные ресурсы:

[Чек-лист для проведения аудита ГЕ](#)



Чек-лист для проведения аудита ресторана

Раздел 4

Яндекс Лавка		ДЕТАЛИЗИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ ПО АУДИТУ.				
		Наименование производства				
		Дата проведения аудита				
Подраздел	№N	Требования	Оценка			Комментарии наблюдателя
			Да	Нет	NA	
1. Личная гигиена						
Гигиена персонала, посетителей, подрядчиков	1.1.1	Разработаны ли на предприятии документированные требования к личной гигиене и поведению персонала, посетителей и подрядчиков.				
	1.1.2	Соблюдаются ли задокументированные и утвержденные требования по личной гигиене всем персоналом, посетителями и подрядчиками на всех этапах производственного цикла?				
	1.1.3	Все ли сотрудники имеют актуальные и правильно оформленные личные медицинские книжки?				
	1.1.4	Ведется ли на предприятии "Журнал здоровья" для персонала с собственноручными подписями сотрудников				
	1.1.5	Спецодежда сотрудников вся чистая и в хорошем состоянии (не имеет дыр, прорех и т.д.)				

Аудит может проводиться Менеджером по качеству со стороны Яндекс Лавки или с привлечением подрядной организации. Принципы, правила и порядок проведения аудита при этом не меняются.

Срок предоставления отчётов составляет две недели. По готовности отчёт направляется контактному лицу электронной почтой либо иными средствами связи.

Полезные ресурсы:

[Чек-лист для проведения аудита ресторана](#)



Чек-листы для проведения аудитов других категорий товаров

Отчёт по аудиту состоит из нескольких вкладок:

- На титульном листе фиксируется общая информация по Поставщику, включая контакты ответственных лиц и наличие сертификатов систем менеджмента качества.
- Во вкладке «Требования» описаны все параметры проверки предприятия.
- Вкладка «Фото» используется для размещения фотографий, подтверждающих факты соответствия оценок и комментариев.
- Вкладка «Рекомендации» является итоговой формой презентации результатов аудита.

Полезные ресурсы:



[Чек-лист
для Pet Food](#)



[Чек-лист
для Non Food /
Near Food](#)



Чек-листы для проведения аудитов

- Вкладка «Приложение. Несоответствия» содержит полный список несоответствий.
- Вкладка «План корректирующих мероприятий» разработана для Поставщика, чтобы он после получения результатов аудита смог описать меры, сроки устранения несоответствий, а также ответственных лиц, занятых при проведении работ.

Титульный лист | Требования | Фото | Рекомендации (предписание) | Приложение. Несоответствия | **План корректирующих мероприятий**

Полезные ресурсы:

Также есть список основных документов, которые запрашиваются на аудите.

◀
Список документов, необходимых для аудита от Яндекс Лавки



Яндекс Лавка отказалась от такого понятия, как «проходной балл», в ходе первичного аудита. Наша система оценки подразумевает два параметра:

1. Наличие блокиров;
2. Общий балл выполнения Чек-листа в процентах.

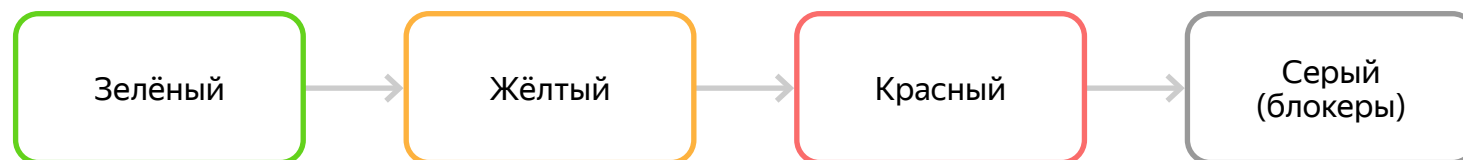
При наличии блокиров Поставщик не допускается до поставок до момента их устранения. При этом неважно, какой общий процент набрал Поставщик.

При результате выполнения 87% и наличии одного блокера — Поставщик не может быть допущен до поставок. В случае если общий балл составляет 47%, но блокеры при этом отсутствуют — Поставщик может начать работу. Это требование распространяется для всех Чек-листов и всех поставщиков в рамках СТМ и ГЕ.

От набранного количества баллов зависит частота проведения плановых аудитов:

- 80–100% — 1 раз в 2 года;
- 60–80% — 1 раз в год;
- < 60% — 2 раза в год.

В случае с цветовой кодировкой пунктов внутри Чек-листа цвет пропорционален весу пункта. Увеличение веса пункта идёт согласно схеме.



Яндекс Лавка

Раздел 5

Согласование плана корректирующих действий

Согласование плана корректирующих действий

После получения отчёта Поставщик заполняет План корректирующих действий согласно нижеуказанной форме.

Перечень выявленных несоответствий, учитывая вопросы-блокеры, заполняется согласно вкладке «Приложение. Несоответствия».

		Наименование производства		
		Дата проведения аудита		
ПЛАН КОРРЕКТИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ				
Данный раздел заполняется производителем в течение 14 дней с момента получения отчета и направляется Заказчику аудита				
№п/п	Перечень выявленных несоответствий	Действия по устранению несоответствий	Срок исполнения	Ответственный за выполнение

Согласование плана корректирующих действий

В случае если в ходе очного аудита блокеры не выявлены, Поставщик проходит на следующую ступень процесса запуска.

Если же блокеры в ходе аудита выявлены, то Поставщик не сможет перейти на следующий этап до момента устранения блокеров.

В зависимости от вида блокера Поставщику может быть назначен повторный аудит либо сбор фотографий и видеофайлов, подтверждающих устранение несоответствий.

Важно:

План корректирующих действий направляется Поставщиком в течение двух недель. После предоставления ПКД Менеджер по качеству даёт оценку его эффективности с предоставлением обратной связи и согласования.

Яндекс Лавка

Раздел 6

Проведение планового и внепланового аудита

Проведение планового и внепланового аудита

Плановые аудиты проводятся согласно внутреннему графику Яндекс Лавки с учётом согласованных в договоре поставки условий.

При проведении повторного аудита к Поставщику предъявляются уже требования по отсутствию блокеров на момент проведения аудита.

При высоком уровне жалоб на продукт от конкретного Поставщика, а также в случае ввода новых требований, о которых Поставщика информируют заранее, Яндекс Лавка может проводить внеплановые аудиты.

Внеплановые аудиты проводятся с целью совместного расследования причин несоответствий на территории Поставщика. Аудит проводится по предварительному согласованию с Поставщиком.

Яндекс Лавка

Раздел 7

Финальный этап перед запуском

Финальный этап перед запуском

Когда аудит пройден, декларации соответствия оформлены, этикетки согласованы, пройдена финальная дегустация, проводятся финальные операционные настройки (Настройка 1С, системы электронного документа оборота и т. д.)

Согласование временного окна для приёмки на РЦ. Временное окно подбирается исходя из имеющихся свободных слотов и по возможности желания Поставщика.

Необходимо провести ряд подготовительных работ, проверьте, соответствует ли транспортное средство принятым в Яндекс Лавке требованиям.

Требования к транспортным средствам и сопровождающим лицам

Представитель Поставщика при доставке продовольственных товаров всех категорий обязан иметь при себе действующую личную медицинскую книжку.

Поставщик обязан производить доставку товаров на транспорте с соблюдением санитарных, гигиенических и температурных требований для соответствующего вида товара, установленных [Правилами перевозок грузов автомобильным транспортом](#), действующими на момент поставки, а также соответствующем следующим требованиям для нерастентованного автомобиля с задней разгрузкой:

- Погрузо-разгрузочный проём грузового отсека должен иметь размеры, не менее: высота 2200 мм, ширина 2000 мм, высота пола 1200 мм.
- Если транспорт не соответствует указанным требованиям, то Поставщик должен обеспечить выгрузку Продукции собственными силами и собственным оборудованием, в противном случае Покупатель может отказаться от принятия поставки со стороны РЦ.
- Транспортные средства, доставляющие товары, требующие особого температурного режима, должны быть оснащены прошедшими поверку работающими термометрами, термологгерами.

Требования к транспортным средствам и сопровождающим лицам

Если потенциальное время выгрузки займёт более одного часа, то в выгрузке Поставщику будет отказано.

Допускается поставка Продукции на транспорте, не соответствующем указанным требованиям, в случае если объём поставки составляет не более 2 м³, а вес — не более 200 кг, и укладка его на поддоны должна производиться силами Поставщика, водителя или представителя Поставщика без использования оборудования РЦ Яндекс Лавки (в том числе поддонов).

Яндекс Лавка

Раздел 8

Входной контроль

В целях контроля качества продукции в местах приёма товара со стороны Яндекс Лавки производится входной контроль продукции.

Поставки могут осуществляться через Распределительный центр либо напрямую на Лавки.

Приёмка может быть осуществлена только при наличии сопроводительных документов. Актуальный список необходимых документов представлен в инструкции — Требования к поставщикам и продукции на РЦ Яндекс Лавки.

Инструкция запрашивается у Категорийного менеджера с учётом места размещения РЦ. В зависимости от РЦ список документов может незначительно отличаться.

Полезные ресурсы:



[Требования к поставщикам и продукции на РЦ Яндекс Лавки](#)



Входной контроль качества пищевых продуктов может включать:

- анализ сопроводительной документации;
- контроль температуры в кузове транспортного средства;
- контроль температуры товара;
- проверку маркировки;
- органолептический метод определения показателей качества продукции и в случае необходимости разрушающий контроль;
- проверку массы нетто фасованного товара (включая массу нетто основного продукта, помещённого в жидкую среду);
- других показателей, обозначенных в нормативной документации и паспортах качества.

Проверка документации

Поступающий в РЦ товар должен сопровождаться документами, подтверждающими качество, безопасность, происхождение товара, легальность производства и оборота, а также другими документами, предусмотренными действующим законодательством РФ и стран Таможенного союза в отношении данного вида товара.

Сотрудник группы качества РЦ получает от сотрудника складской логистики документы, подтверждающие безопасность и качество продукции, проверяет документы на возможность проведения идентификации и соответствие поставленного товара.

Если отклонения по технической спецификации не выявлены, то проставляется допуск к приёмке.

Если отклонения выявлены, например отсутствие или некорректность оформления документа, подтверждающего качество и безопасность товара, то это является основанием для отказа в приёмке.

Важно:

Ветеринарные сопроводительные документы, регистрируемые в системе ФГИС «Меркурий», проверяет сотрудник складской логистики.

К товаросопроводительной документации товаров относятся (отличаются, в зависимости от группы товара):

- товаросопроводительная документация на товар (или их реестр), содержащая по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе её регистрационный номер, срок её действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, её зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью КА или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона;
- декларация о соответствии — копия, заверенная печатью заявителя или поставщика, с указанием его места нахождения (адреса) и телефона;
- сертификат соответствия — копия, заверенная печатью заявителя или поставщика, с указанием его места нахождения (адреса) и телефона;
- свидетельство о государственной регистрации — копия, заверенная печатью заявителя или поставщика, с указанием его места нахождения (адреса) и телефона;
- регистрационное удостоверение на медицинские изделия в виде копии, заверенной печатью заявителя или контрагента, с указанием его места нахождения (адреса).

Проверка соблюдения температурных режимов

После появления допуска к приёмке сотрудник группы контроля качества РЦ приступает к приёмке товара по качеству.

По факту открытия дверей кузова транспортного средства производится замер температуры в кузове а/м и товаре.

Сотрудник группы контроля качества РЦ производит замер температуры в а/м бесконтактным термометром в нескольких точках кузова.

В случае выявления отклонения по температуре составляется акт осмотра а/м с приложенными фотоподтверждениями несоответствия температуры, у водителя запрашивается распечатка с температурного датчика рефрижераторной установки, заверенная подписью водителя-экспедитора.

Проверка корректности маркировок

В процессе проверки маркировки товара на входном контроле продукции категорий, попадающих под ЧЗ, сотрудник группы контроля качества РЦ проверяет наличие и чёткость нанесения на каждую единицу товара в выборке Data Matrix кода.

Сотрудник группы контроля качества РЦ проверяет наличие на потребительской (если упакован в потребительскую упаковку) и транспортной упаковке товара маркировку производителя на русском языке, объём и содержание указанной информации для потребителя, на соответствие требованиям действующего законодательства РФ, стран — членов Таможенного союза и НТД, в соответствии с которой произведён и может быть идентифицирован продукт (если НТД указан в маркировке товара и/или в документах, подтверждающих соответствие), на соответствие предоставленной документации, подтверждающей качество и безопасность товара.

Сотрудник группы контроля качества РЦ проводит визуальный осмотр товара, обращая внимание на:

- качество упаковывания (отсутствие непропайки швов, развакуума, вздутия упаковок и т. д.);
- наличие маркировки на потребительской упаковке;
- отсутствие признаков замораживания (для категорий товаров, не подлежащих замораживанию) или дефростирования (для продукции, реализуемой в замороженном виде);
- отсутствие конденсата;
- отсутствие посторонних предметов и включений (видимых в упаковке без вскрытия);
- отсутствие посторонних запахов, не свойственных продукту и/или свидетельствующих о порче и т. д.;
- соответствие информации в ТС.

Органолептические показатели и измерение массы нетто

Сотрудник группы контроля качества РЦ осуществляет:

- органолептическую оценку (внешний вид, цвет, запах, вкус) отобранных образцов согласно НТД/ТС;
- измерение физико-химических показателей (на отдельные виды товаров);
- измерение массы нетто фасованного товара (включая массу нетто основного продукта, помещённого в жидкую среду), соответствие заявленному размеру, комплектации и т. д.

Для некоторых видов товаров сотрудник группы контроля качества РЦ определяет специфические показатели качества:

- количество глазури на замороженной продукции;
- наличие боя для яиц;
- просчёт размерного ряда креветок (в зависимости от калибра);
- вскрытие консервации для подтверждения соответствия требованиям законодательства РФ и стран — членов Таможенного союза, нормативной документации, в соответствии с которой изготовлен и может быть идентифицирован товар.

Органолептические показатели и измерение массы нетто

При соответствии органолептических показателей сотрудник отдела контроля качества переходит к оценке массы нетто. При несоответствии органолептических показателей или массы нетто Поставщику отказывается в приёмке.

Если при приёмке не выявлено несоответствий, то далее производится приёмка данной партии по количеству сотрудником складской логистики.

Сотрудник РЦ также проверяет ОСГ (остаточный срок годности) в соответствии с установленными нормами и может отобрать образец товара на «вылежку». Такой образец называется арбитражным. Если в течение срока годности товар сохраняет свои потребительские качества и успешно проходит органолептическую оценку, то арбитражный образец утилизируется.

Если возникают нарекания при периодической проверке арбитража, то информация предоставляется в Отдел качества и принимается дальнейшее решение по коррекции и КД возникшей проблемы.

Логистика товара с РЦ на Лавки

В автопарке РЦ находится несколько автомобилей, которые обеспечивают распределение товаров по Лавкам. После загрузки автомобиля производится доставка товара в дарксторы Яндекс Лавки.

При доставке охлаждённых товаров для контроля температуры условий перевозки товаров используются USB-логгеры. Проводится мониторинг температуры на всём пути следования товара: температура хранения на РЦ, температурный режим перемещения в Лавку и температура в холодильнике на дарксторе проверяется ещё сутки после доставки.

Логистика товара с РЦ на Лавки

При приёмке товара отмечается температура кузова, в соответствии с термометром, который находится внутри, проверяется пломба, запрашивается паллетный лист, проверяется визуальное качество транспортировки.

Приёмка поставок на Лавки из РЦ является доверительной и происходит без предварительного пересчёта и проверки позиций.

Во время размещения товара сотрудник Лавки проверяет соответствие остаточного срока годности товара.

После разгрузки водителю выдаётся обратная тара и подписанные документы, кузов транспортного средства заново опломбируется.

До размещения весь товар из поставки находится в зонах приёмки в соответствии с температурным режимом и изымается из данных зон только для непосредственного размещения.

Важно:

Если во время приёмки выявляется товар бракованный, с остаточным сроком годности менее нормативного (позволяющего или не позволяющего дальнейшую реализацию товара), с нечитаемым штрихкодом, то о проблеме сообщается и товар откладывается на «полку» временного хранения с соответствующими товару условиями хранения до принятия решения.

Входной контроль на Лавках (прямые поставки)

Входной контроль качества пищевых продуктов при прямых поставках включает:

- замер температуры в кузове транспортного средства;
- сотрудник склада производит замер температуры в кузове транспортного средства бесконтактным термометром в нескольких точках кузова;
- наличие транспортно-сопроводительных документов;
- наличие транспортного брака (замятие, течь, разрыв, развакуум, нарушение целостности упаковки);
- качество упаковывания (отсутствие непропайки швов, развакуума, вздутия упаковок и т. д.);
- наличие маркировки на потребительской упаковке;
- отсутствие признаков замораживания (для категорий товаров, не подлежащих замораживанию) или дефростирования (для продукции, реализуемой в замороженном виде);
- отсутствие конденсата, посторонних предметов и включений (видимых в упаковке без вскрытия), а также посторонних запахов, не свойственных продукту и/или свидетельствующих о порче и т. д.

После получения заказа сборщики собирают его в соответствии с определёнными правилами и перемещают собранный заказ в зону выдачи заказов.

Сборщик дожидается курьера, сверяет его номер с номером собранного заказа и передаёт пакет с заказом курьеру.

Также контролируется правильность упаковки заказа в курьерскую сумку. Среднее время назначения курьера составляет 10–15 минут, но в зависимости от спроса и дорожной ситуации время подачи может быть увеличено.

Возвраты товара

Возврат товара ненадлежащего качества возможен только при обнаружении на РЦ.

Возврат или обмен на товар надлежащего качества возможен при следующей поставке согласно графику поставок Поставщика.

Если на дарксторах выявляется недоброкачественный товар, то в таком случае сбор товара и логистическая операция на РЦ для передачи Поставщику невозможна. Товар списывается и утилизируется. Компенсация со стороны Поставщика возможна как в денежном, так и в товарном эквиваленте при следующей поставке, в зависимости от вида брака товара.

Яндекс Лавка

Раздел 9

Программа производственного контроля

Программа производственного контроля Яндекс Лавки

Для проверки качества продуктов, поставляемых в Яндекс Лавку в рамках программы производственного контроля (п. 2.1 ст. 2 [СанПиН 2.3.2.4.3590_20](#)), с определенной периодичностью производится сдача товара на проверку показателей безопасности.

Отбор проб производится с РЦ либо с дарксторов (при прямых поставках).

В случае выявления несоответствия Поставщику направляется официальное письмо о запросе выявления и устранения причин несоответствий, а также проведения аналогичных лабораторных исследований.

Письмо включает в себя протоколы исследований из аккредитованной лаборатории, пакет документов, подтверждающих соблюдение температурных режимов на территории даркстора.

Программа производственного контроля Яндекс Лавки

В зависимости от выявленных несоответствий товар на время расследования может перемещаться на временную полку хранения для подтверждения качества товара.

У Поставщика запрашивается официальный ответ, результаты проведения собственных лабораторных исследований на качество продукта, а также КД по устранению причины несоответствия.

После предоставления Поставщиком протоколов, подтверждающих качество продукта, Яндекс Лавка повторно сдаёт товар в лабораторию.

В случае выявления повторного несоответствия позиция закрывается к поставкам.

Яндекс Лавка

Раздел 10

Несоответствие товара ТС

Несоответствие товара Технической спецификации

В случае если на каком-либо из этапов (входной контроль, лабораторные исследования, жалобы пользователей) было выявлено несоответствие продукции утверждённым Техническим спецификациям, Поставщиком запускается процесс проведения корректирующих действий с одновременной выплатой штрафов за нарушение условий договора поставки.

Суммы штрафов зафиксированы в индивидуальных договорах поставки.

В случае трёхкратного нарушения Технической спецификации сотрудничество с Поставщиком прекращается.

Полезные ресурсы:

Общая схема работы при выявлении отклонений по ТС к ДС представлена ниже.



[Полная схема 4
«Вывод поставщика в связи
с несоответствием ТС»](#)



Несоответствие товара Технической спецификации

Раздел 10



Яндекс Лавка

Раздел 11

Претензионная работа

Работа с претензиями по качеству — это кросс-функциональный процесс, включающий в себя работу нескольких подразделений. Основной задачей процесса является осуществление оперативного контроля качества товаров, а также каталогизация всех случаев претензий.

Пользователь может сообщить о проблеме с товаром путём информирования во внутреннем чате с поддержкой.

Специалист поддержки запрашивает у пользователя данные, необходимые для расследования (маркировка продукта, дата изготовления, комментарии по проблеме). Внутренняя проверка при этом начинается даже в случае отсутствия маркировки.

Компенсации по несоответствующей продукции для пользователя ложатся на сторону Яндекс Лавки. Они могут быть представлены в качестве промокодов либо в качестве полного или частичного возврата средств.

Важно:

В случае когда пользователь запрашивает результаты расследования или иную обратную связь от Поставщика, мы передаём контактные данные (только после получения письменного согласия от клиента) Поставщику для дальнейшего общения.

Классификация
по категории проблемы:

Брак

Это товар, который не соответствует стандартам по причине дефекта.

Инородные включения

Это посторонние тела, содержащиеся в товаре, несвойственные для данного вида товара.

Органолептические свойства

Это неудовлетворительное качество товаров, выявленное при помощи органов чувств человека (внешний вид, вкус, цвет, запах).

Порча

Это изменение органолептических свойств товара, вызванных размножением микроорганизмов, распадом белков, жиров.

Потребительские свойства

Это совокупность свойств, не удовлетворяющих потребность или ожидание покупателей.

Результаты лабораторных исследований

Это полученные показатели по результатам лабораторных испытаний.

Состав

Это несоответствие фактического состава продукции указанному в маркировке, фальсификация (изменение свойств товара, в том числе подмена сырья и ингредиентов).

Этикетка

Это отсутствие этикетки (полное или частичное), опечатка в маркировке, несоответствие требованиям технических регламентов.

Упаковка

Это нарушение целостности упаковки.

Менеджер по качеству направляет информационное письмо Поставщику.

1 Информацией о выявленных несоответствиях у товара и перечнем требований для ответа

- план корректирующих действий (включая указание причин выявленных несоответствий);
- заполненный бланк-запрос в теле письма (комментарии по предпринятым действиям, срок исполнения, контактное лицо);
- действия с товаром (списание, компенсация, обмен и т. п.);
- протоколы лабораторных испытаний от двух последних дат производства (в случае порчи, неудовлетворительных результатов лабораторных испытаний);
- ответ на официальном бланке (в случае обращения клиента или уведомления/извещения от надзорных органов);

2 С указанием срока предоставления обратной связи в течение пяти рабочих дней

В случае если ответ не получен, Менеджер по качеству направляет повторный запрос, если после двух направленных запросов нет обратной связи, то поставки товара в Яндекс Лавку приостанавливаются до возобновления коммуникации и решения проблемы по качеству.



PDF-экспорт

28.12.2022 00:00:00 - 31.01.2023 12:00:00

Date created 17.02.2023 13:50:54

Created by Отдел качества Я.Лавка

Анализ данных

Место		Сухой склад_зона комплектованных паллет_54719072 [°C] РЦ Москва Рабиновал 51с1 Стандартная зона	Сухой склад_зона комплектованных паллет_54719072 [%ОВ] РЦ Москва Рабиновал 51с1 Стандартная зона	Сухой склад_склад сборки_54717929 [°C] РЦ Москва Рабиновал 51с1 Стандартная зона	Сухой склад_склад сборки_54717929 [%ОВ] РЦ Москва Рабиновал 51с1 Стандартная зона
Группа точек измерения Зона					
Нижнее граничное значение					
Верхнее граничное значение					
Среднее значение		6,8	59,8	8,7	60,7
Минимальное значение		5,0	38,0	7,5	43,9
Максимальное значение		7,9	72,2	10,2	75,2
28.12.2022	00:00:00	7,0	65,6	10,2	57,2
28.12.2022	00:15:00	7,0	65,6	10,2	57,2
28.12.2022	00:30:00	7,0	65,2	10,2	56,8
28.12.2022	00:45:00	7,0	64,7	10,2	57,1
28.12.2022	01:00:00	7,0	64,9	10,1	57,6
28.12.2022	01:15:00	7,0	65,2	10,1	57,9
28.12.2022	01:30:00	7,0	65,4	10,1	58,7
28.12.2022	01:45:00	7,0	65,5	9,9	59,2
28.12.2022	02:00:00	7,0	65,7	9,8	60,0
28.12.2022	02:15:00	7,0	65,7	9,7	60,1
28.12.2022	02:30:00	7,0	65,7	9,6	60,1
28.12.2022	02:45:00	7,0	65,6	9,6	60,0
28.12.2022	03:00:00	7,0	65,7	9,5	59,9
28.12.2022	03:15:00	7,0	65,5	9,5	59,6
28.12.2022	03:30:00	7,0	65,8	9,4	59,8
28.12.2022	03:45:00	7,0	65,9	9,3	59,7
28.12.2022	04:00:00	7,0	66,1	9,2	60,9
28.12.2022	04:15:00	7,0	66,1	9,0	61,6
28.12.2022	04:30:00	7,1	66,2	9,0	62,0
28.12.2022	04:45:00	7,1	66,4	8,9	62,3
28.12.2022	05:00:00	7,2	66,5	8,9	62,4
28.12.2022	05:15:00	7,2	66,4	8,8	62,5
28.12.2022	05:30:00	7,3	66,1	8,8	62,5
28.12.2022	05:45:00	7,3	66,2	8,8	62,5
28.12.2022	06:00:00	7,3	65,9	8,8	62,5
28.12.2022	06:15:00	7,3	65,7	8,8	62,0
28.12.2022	06:30:00	7,3	65,7	9,1	61,1
28.12.2022	06:45:00	7,3	65,5	9,4	60,5
28.12.2022	07:00:00	7,3	65,3	9,6	60,0
28.12.2022	07:15:00	7,2	65,1	9,7	59,9
28.12.2022	07:30:00	7,2	64,8	9,8	59,0
28.12.2022	07:45:00	7,2	65,0	9,8	59,2
28.12.2022	08:00:00	7,2	64,6	9,8	58,9
28.12.2022	08:15:00	7,2	64,6	9,8	58,5
28.12.2022	08:30:00	7,1	64,9	9,9	59,3

Параллельно с получением жалобы от потребителя Отдел качества Яндекс Лавки начинает внутреннее расследование по возможным причинам возникновения жалобы.

Яндекс Лавка имеет возможность запросить данные с температурных онлайн-датчиков на Распределительных центрах в момент разгрузки, хранения и комплектовки товара, температуру доставки до даркстора, а также данные по температуре хранения в холодильных камерах на местах.

Внутренние проверки Яндекс Лавки

На всех складах Яндекс Лавки установлены приборы контроля температурного режима:

- В морозильных зонах спиртовой термометр;
- В холодильных зонах гигрометр психрометрический ВИТ-1;
- В сухих (тёплых) зонах установлено не менее двух гигрометров в центральных частях помещений;
- Ответственный сотрудник склада (директор / заместитель директора) ежедневно, четыре раза в день, проводит замер температурно-влажностного режима и вносит показания в чек-лист. В случае выявления отклонения от норм температурного режима на два градуса и более оформляется заявка на аварийные ремонтные работы.

Месяц		Год		Наименование помещения/камеры					Наименование холодильного оборудования	
Дата	07:00 - 09:00		12:00 - 14:00		17:00 - 19:00		22:00 - 00:00		ФИО ответственного	Подпись
	t, C	φ, %	t, C	φ, %	t, C	φ, %	t, C	φ, %		
1										
2										
3										
4										
5										

Действия при возникновении споров с Яндекс Лавкой

В случае если ни одна из сторон не признаёт свою вину, стороны запускают процесс, согласованный в договоре поставки, дополнительном соглашении по качеству.

Яндекс Лавка допускает возможность возврата несоответствующей продукции для дальнейшего обмена или исследований только с РЦ, если товар ещё находится там.

В случае если товар уже распределён по Лавкам, возможности доставить его на РЦ силами покупателя для передачи Поставщику уже нет.

Действия поставщика при получении жалобы

Поставщик при получении жалобы от Яндекс Лавки запускает расследование.

Рекомендуемые сроки первичного ответа на жалобу не более 24 часов. Рекомендуемые сроки итогового ответа на претензию не более семи календарных дней.

Претензия направляется Поставщику Специалистом по претензиям или Менеджером по качеству на электронную почту. Также для оперативности информирования используется телеграм.

В итоговом ответе на претензию рекомендуется отражать следующую информацию:

- результаты проведенного расследования;
- результаты проверки контрольных образцов;
- причины выявленного несоответствия;
- корректирующие действия по выявленному несоответствию;
- сроки выполнения корректирующих действий.

Важно:

В случае если положительная динамика по рекламациям не прослеживается, Менеджеры по качеству могут инициировать проведение внепланового аудита площадки для совместного расследования.

Яндекс Лавка

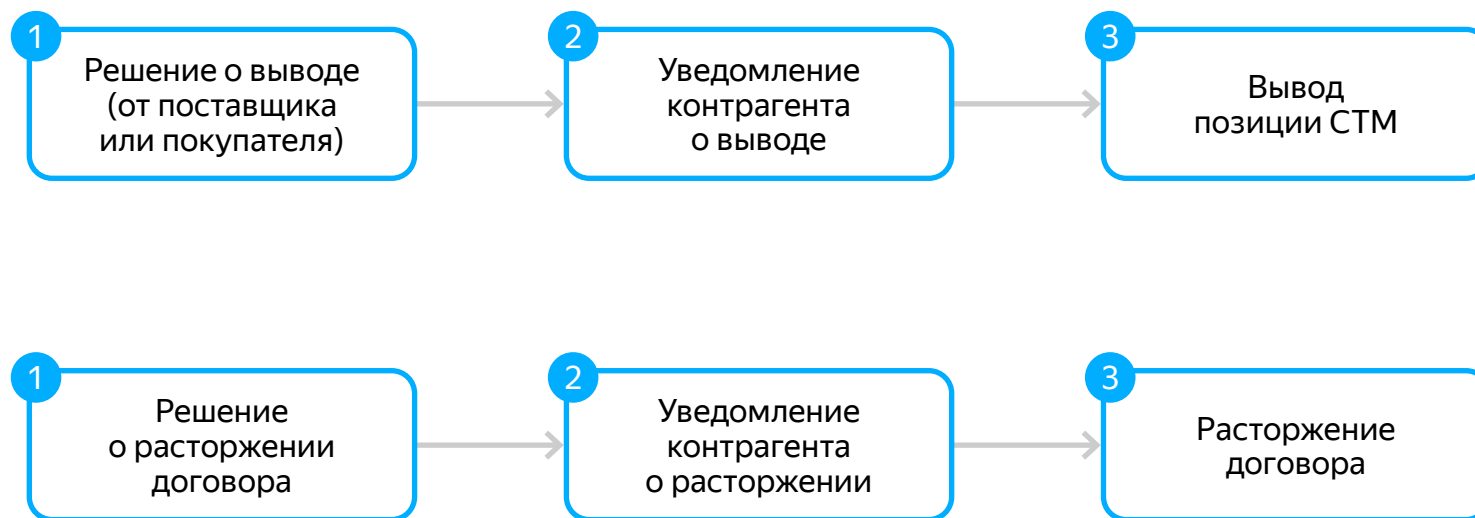
Раздел 12

Вывод поставщика

Вывод поставщика

К сожалению, случаются такие ситуации, когда по инициативе одной из сторон сотрудничество прекращается.

Конкретные сроки уведомлений и подробные условия расторжения договора указаны в тексте индивидуального договора Поставщика.



Партнёры, мы всегда рады поделиться с вами нашими знаниями и опытом. Мы также подготовили для вас список источников и документов с полезной информацией на тему качества.

- ТР ТС 005/2011 — О безопасности упаковки
- ТР ТС 015/2011 — О безопасности зерна
- ТР ТС 021/2011 — О безопасности пищевой продукции
- ТР ТС 022/2011 — Пищевая продукция в части её маркировки
- ТР ТС 023/2011 — Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей
- ТР ТС 024/2011 — Технический регламент на масложировую продукцию
- ТР ТС 029/2012 — Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств
- ТР ТС 033/2013 — О безопасности молока и молочной продукции
- ТР ТС 034/2013 — О безопасности мяса и мясной продукции

- ТР ЕАЭС 040/2016 — О безопасности рыбы и рыбной продукции
- ТР ЕАЭС 044/2017 — О безопасности упакованной питьевой воды, включая природную минеральную
- ТР ЕАЭС 051/2021 — О безопасности мяса птицы и продукции его переработки
- СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»
- СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
- Методические рекомендации МР 2.3.6.0233-21
- ГОСТ Р ИСО 22000-2019 (ISO 22000:2018). Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.

Полезные ресурсы:



[Форма обратной связи](#)



Яндекс Лавка

Хэндбук