



## АЗЫҚ-ТҮЛІК ӨНІМДЕРІНІҢ САПАСЫН ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТ

### «METRO Кэш энд Керри» ЖШС

«METRO Кэш энд Керри» ЖШС өзін тәуелсіз кәсіпкерлердің білікті және мақсатқа ұмтылған бизнес-серіктес ретінде көрсете отырып, 21 миллионнан астам клиенттермен өзара тиімді қарым-қатынастарды үнемі өсіріп, нығайтып келеді, жарты ғасырдан астам уақыт бойы тауарлардың кең ассортиментінің көтерме саудасына бағыттталып келеді және азық-түлік өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігі саласында тұрақты табысқа жетуге ұмтылады. Біздің жетістігіміз 34 ел бойынша 750-ден астам дүкендердегі жеке қызметтер мен тауарлардың кең ауқымымен расталады. METRO-ның сапа саясаты көп арналы тәсіл арқылы тұрақты шешімдер мен қосымша экономикалық құндылығы бар қызметтерді ұсына отырып, клиенттерімізге бизнес мәселелерін шешуге көмектесуге бағытталған компанияның стратегиялық тәсілін қолдайды.

**Қазақстандағы «METRO Кэш энд Керри» ЖШС-нің ағымдағы Саясаты келесі қағидаларға негізделген:**

#### Міндеттемелер

- Біз тиімді сапа басқару жүйесін (СМЖ) енгізу жолымен бүкіл METRO ұйымы бойынша METRO-ның бизнес клиенттері үшін қажетті сапа деңгейін және меншікті брендтерді, Ultra Fresh өнімдерді және қызметтерді дифференциациялайтын арналар арқылы саладағы көшбасшылықты қамтамасыз етуге ұмтыламыз.
- Біз меншікті сауда таңбаларының өнімдері мен ингредиенттерінің жауапты өндірісін, соның ішінде Тұрақты даму саясатына сәйкестігін қамтамасыз ету арқылы клиенттеріміздің бизнесінің тұрақты даму артықшылықтарын қорғай отырып, ең жақсы болашақ үшін жауапты серіктес болуға ұмтыламыз.
- Біз өнімдерге қосымша ретінде күнделікті бизнес-тапсырмаларға арналған қызмет пен шешімдердің құнды сапа бақылауын ұсына отырып, клиенттеріміздің бизнесін қолдауға тырысамыз.
- Біз клиенттеріміздің қажеттіліктері мен үміттерін тыңдау және олардың пікірлері негізінде азық-түлік өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігі шешімдерінің портфелін құру арқылы клиенттеріміз үшін өзекті болуға тырысамыз.
- Біз ықтимал тәуекелдерді барынша азайтамыз және қауіпсіздікке, сапаға немесе заң талаптарын сақтауға қатысты ешқашан ымыраға келмейміз.
- Біз сапаға қатысты мәселелерге белсенді және дер кезінде жауап беруге дайынбыз.
- Біз өз ісімізді КО, ЕАЭО Техникалық регламенттерінің талаптарына және Қазақстан Республикасының тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігін, аллергиялар, таңбалау және орама қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша қолданыстағы заңнамасына сәйкес жүзеге асыруға міндеттенеміз.

#### Қатынастар

- Біз клиенттеріміздің қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыратын өнімдердің қауіпсіз, сапалы ассортиментін, соның ішінде тағамдық, ультра балғын және меншікті сауда таңбаларын, ұсыну үшін білікті және беделді іскер серіктестермен жұмыс істейміз.
- Клиенттерімізді, олардың қажеттіліктері мен үміттерін түсіну – бұл біздің меншікті брендтерімізді әзірлеу барысында олардың жоғары сапасы мен азық-түлік қауіпсіздігінің кілті.
- Біз барлық мүдделі тараптар үшін ашықпыз, біз сапа мен азық-түлік қауіпсіздігі талаптарын бірінші орынға қоя отырып, қарым-қатынастардың тиімді менеджментін құра отырып, олардың үміттері мен қажеттіліктерін ескеруге тырысамыз.
- Біз меншікті сауда таңбаларымыздың өнімдерін сынау/бағалау және олардың үздіксіз жетілдірілуін қамтамасыз ету үшін зертханалар, сертификаттау бойынша органдар, университеттер және т.б. беделді және аккредиттелген іскер серіктестермен жұмыс істейміз.
- Клиенттеріміздің қажеттіліктері мен үміттерін дұрыс түсінуіне көпіл болу үшін біз меншікті сауда таңбаларын дамыту және меншікті сауда таңбалар өнімдерін бағалау бойынша

клиенттерімізбен/бас аспаздармен жұмыс жасаймыз, бұл олармен мағыналы серіктестік құру және қолдаудың кілті болып табылады.

### Басқарушы рөл

- Біз барлық клиенттеріміз бен мүдделі тараптарымыз үшін артықшылықтарды барынша қолдану үшін біздің басқару жүйемізді өзекті ISO 9001 және ISO 22000 халықаралық стандарттарының талаптарына және FSSC сертификаттау схемаларының ағымдағы нұсқаларына сәйкестендірдік.

- Сапаны басқару және азық-түлік қауіпсіздігі стандарттарын қолдану тағам тізбегінің барлық кезеңдерінде жеткізу сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді, сонымен бірге тәуекелге негізделген тәсіл мен аймақтық акционерлердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті икемділікті қамтамасыз етеді.

- Біз бүкіл METRO ұйымында тәуекелдерді бағалауға және жетекші халықаралық стандарттарға және барлық клиенттеріміз бен мүдделі тараптарымызды қорғау және пайдасын барынша арттыру үшін цифрлық технологияларды пайдалануға негізделген тиімді сапа менеджменті жүйесін әзірлейміз және енгіземіз.

- Бірыңғай сапа басқару стандарттарын қолдану жергілікті нарықтың нақты қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті икемділікке кеңістік бере отырып, өндірістің барлық кезеңдерінде бойынша тұрақты сапаны, құнды құру тізбегін қамтамасыз етеді.

### Жақсарту

- Сапаны басқару және азық-түлік қауіпсіздігі жүйелерін, соның ішінде нәтижелілік пен тиімділікті арттыруға арналған барлық процестерді дамыту үшін біз жұмысымыз бен көрсеткіштерді үнемі бақылап отырамыз.

- Біз клиенттерімізге қолдау көрсетуге және өз біліктілігімізді арттыруға мүмкіндік беретін өнімдеріміз бен қызметтерімізді жақсартудың инновациялық әдістері мен құралдарын үнемі зерттеп отырамыз.

- Біз өз тәжірибемізден үйренеміз және сол тәжірибелермен нақты анықталған және тиімді коммуникациялық платформа арқылы бөлісеміз.

### Адамдар

- Біз клиенттердің қанағаттануына қол жеткізуге ұмтылатын кәсіби және белсенді қызметкерлердің көмегімен қамтамасыз етілетін кемелдікке ұмтыламыз.

- Біздің қызметкерлер оқу және кәсіби клиенттері бар сала мамандарын тарту арқылы релеванттық болып қала береді және біз бұл білімді азық-түлік қауіпсіздігінің кепілдігі бар жоғары сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсыну үшін пайдаланамыз.

Бас Директор:

Сапа жөніндегі менеджер



Мархиева Наталья

Кутжанова Куралай

Document Ref	Date	Issue No	Page	Doc Owner	Previous Issue	Reason for issue
					N/A	New document
QAC001	07.08.2019	1	2	MAG QA representative		
QAC001	27.07.2020	2	2	MAG QA representative		Revision of the Policy
QAC001	15.02.2021	3	2	MAG QA representative		Added responsibilities to legal requirements of Kazakhstan
QAC001	14.02.2022	4	2	MAG QA representative		Added the requirement of international standards ISO 9001 and ISO 22000 and current versions of FSSC certification schemes
QAC001	26.01.2023	5	2	MAG QA representative		Revision of the Policy New CEO
QAC001	29.01.2024	6	2	MAG QA representative		Updating of the Policy according GQA Policy