



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ ТОО «METRO Кэш энд Керри»

ТОО «METRO Кэш энд Керри», позиционируя себя компетентным и целеустремленным бизнес-партнером независимых предпринимателей, постоянно наращивает и укрепляет взаимовыгодные отношения с более чем 21 миллионом клиентов, более половины века фокусируется на оптовой торговле широким ассортиментом товаров и стремится к устойчивому успеху в области качества и безопасности пищевых продуктов. Наш успех подтверждается индивидуальными услугами и широким спектром товаров в 34 странах с более чем 750 магазинами. Политика качества METRO поддерживает стратегический подход компании, направленный на оказание помощи нашим клиентам решать свои бизнес-задачи, предоставляя устойчивые решения и услуги с добавленной экономической ценностью посредством многоканального подхода.

Настоящая Политика ТОО «METRO Кэш энд Керри» в Казахстане строится на следующих принципах:

Обязательства

- Мы стремимся обеспечить лидерство в отрасли путем внедрения эффективной системы управления качеством (СМК) по всей организации METRO через каналы, что обеспечивает желаемый уровень качества и дифференциацию собственных брендов, Ultra Fresh продуктов и услуг для бизнеса клиентов METRO, и приводит к их лояльности и удовлетворению.
- Мы стремимся быть ответственным партнером сегодня для лучшего будущего, отстаивая преимущества устойчивого развития бизнеса наших клиентов за счет обеспечения ответственного производства продуктов и ингредиентов собственной торговой марки, в том числе соответствие Политикам устойчивого развития.
- Мы стремимся поддерживать бизнес наших клиентов, предоставляя в дополнение к продуктам ценный контроль качества услуг и решений для повседневных бизнес-задач.
- Мы стремимся оставаться актуальными для наших клиентов, прислушиваясь к их потребностям и ожиданиям и создавая наш портфель решений по качеству и безопасности пищевых продуктов на основе их отзывов.
- Мы минимизируем потенциальные риски и никогда не идем на компромисс в отношении безопасности, качества и соблюдения требований законодательства.
- Мы готовы активно и своевременно реагировать на решение вопросов, связанных с качеством.
- Мы обязуемся выполнять свою деятельность в соответствии с требованиями Технических регламентов ТС, ЕАЭС и действующего законодательства Республики Казахстан в части обеспечения качества и пищевой безопасности, аллергенов, маркировки и безопасности упаковки.

Отношения

- Мы работаем с квалифицированными деловыми партнерами с достойной репутацией, предлагая безопасный, качественный ассортимент продукции, в том числе пищевой, ультра свежей, собственной торговой марки, который удовлетворяет потребности и ожидания наших клиентов.
- Понимание наших клиентов, их потребностей и ожиданий - это ключ высокого качества и пищевой безопасности наших собственных брендов в процессе их разработки.
- Мы открыты для всех заинтересованных лиц, стремимся учитывать их ожидания и потребности, выделяя в приоритет требования качества и пищевой безопасности, строя эффективный менеджмент взаимоотношений.
- Мы работаем с авторитетными и аккредитованными деловыми партнерами, такими как лаборатории, органы по сертификации, университеты и т. д., чтобы проверять/оценивать продукцию нашей собственной торговой марки и обеспечивать ее постоянное улучшение.
- Мы работаем с нашими клиентами/шеф-поварами над развитием ассортимента собственной торговой марки и оценкой собственной торговой марки продуктов, чтобы

гарантировать правильное понимание потребностей и ожиданий наших клиентов, что является ключом к созданию и поддержанию значимого партнерства с ними.

Руководящая роль

- Мы привели систему нашего управления в соответствии с требованиями актуальных международных стандартов ISO 9001 и ISO 22000 и действующих версий схем сертификации FSSC, чтобы максимально использовать преимущества для всех наших клиентов и заинтересованных сторон.

- Применение стандартов управления качеством и пищевой безопасности обеспечивает качество и безопасность доставки на всех этапах пищевой цепи, обеспечивая при этом риск-ориентированный подход и гибкость, необходимую для удовлетворения потребностей региональных акционеров.

- Мы разрабатываем и внедряем эффективную систему управления качеством во всей организации METRO, на основе оценки рисков и ведущих международных стандартов и использования цифровых технологий для защиты и максимизировать выгоду для всех наших клиентов и заинтересованных сторон.

- Применение единых стандартов управления качеством обеспечивает стабильное качество на всех этапах производства, цепочку создания стоимости, одновременно предоставляя пространство для гибкости, необходимой для удовлетворения конкретных потребностей местного рынка.

Улучшение

- Мы постоянно контролируем нашу работу и показатели, чтобы развивать системы управления качеством и пищевой безопасности, в том числе все процессы для повышения результативности и эффективности.

- Мы постоянно изучаем инновационные методы и инструменты для улучшения наших продуктов и услуг, которые могут оказывать поддержку нашим клиентам и повышать нашу собственную компетентность.

- Мы учимся на нашем опыте и делимся этим опытом с помощью четко определенной и эффективной коммуникационной платформы.

Люди

- Мы стремимся к совершенству, которое обеспечивается через профессиональный и вовлеченный персонал, который привержен достижению удовлетворенности клиентов.

- Наш персонал остается релевантным, благодаря обучению и вовлечению специалистов отрасли с профессиональными клиентами, и мы используем эти знания для предоставления продуктов и услуг самого высокого качества с гарантией пищевой безопасности для пищевой продукции.

Генеральный Директор

Менеджер по качеству



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