

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

Компания постоянно работает над повышением эффективности процессов поддержки и повышения качества своей продукции, надежности режима контроля. Ключевой документ, определяющий принципы «Газпром нефти» в этой сфере, – Политика в области качества, направленная на обеспечение эффективного производства и сбыта высококачественной продукции, соответствующей требованиям российских и международных стандартов и нормативов и удовлетворяющей требованиям потребителей.

Ответственность за реализацию Политики и исполнение обязательств в области качества лежит на руководителях производственных и сбытовых дочерних обществ «Газпром нефти».

Для решения задач Политики в области качества Компания реализует программы:

- > по повышению качества выпускаемой продукции;
- > повышению производственной эффективности;
- > комплексной автоматизации производства;
- > совершенствованию технологий и технологических процессов;
- > повышению экологической и промышленной безопасности производства продукции;
- > развитию производственной и сбытовой инфраструктуры;
- > профильному обучению персонала.

Система управления качеством действует на всех уровнях управления Компании. В производственных и сбытовых дочерних обществах функционирует интегрированная система менеджмента качества, отвечающая требованиям международного стандарта ИСО 9001. В 2018 г. надзорные аудиты системы менеджмента прошли Омский и Московский НПЗ; ресертификацию на соответствие требованиям стандартов ISO прошли такие компании,

как ООО «Газпромнефть Марин Бункер» и ООО «Газпромнефть Шиппинг», а также все основные битумные производства «Газпром нефти» по выпуску вяжущих, включая битумные установки на Московском и Омском НПЗ, производственная площадка ОАО «Славнефть – ЯНОС» (СП) и ООО «Газпромнефть – Рязанский завод битумных материалов».

Оценка эффективности системы менеджмента качества осуществляется на основании внутреннего и внешнего независимого аудита, оценке удовлетворенности всех групп клиентов, анализа результатов обратной связи с потребителями и контрагентами, бенчмаркинга отрасли.

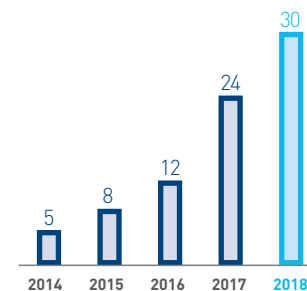
По результатам проведенных в 2018 г. внутренних и внешних аудитов система управления качеством признана результативной и эффективной.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

В Компании функционирует система непрерывного контроля качества сырья и продуктов на всех этапах производства и сбыта нефтепродуктов.

На НПЗ «Газпром нефти» действуют испытательные лаборатории, которые контролируют качество продукции на всех стадиях ее производства – от анализа сырья и материалов до отгрузки потребителям.

Доля продукции с высокой добавленной стоимостью: доля брендированного топлива в общем объеме розничной реализации [%]



Доля продукции с повышенными экологическими характеристиками в общем объеме производства (%)

Показатели	2014	2015	2016	2017	2018
Моторные топлива «Евро-5»	90	95	100	100	100
Моторные масла «Евро-4» и выше	17	23	25	26	27
СМТ, ультранизкосернистое топливо ULSFO 0,1	–	–	–	9	25

На АЗС физико-химические параметры топлива проверяются дополнительно не реже одного раза в месяц – с использованием мобильных или стационарных лабораторий. Авиационное топливо проходит несколько уровней контроля качества на складах АО «Газпромнефть-Аэро»: в процессе приема, хранения, подготовки и выдачи на заправку воздушных судов. Дополнительный контроль качества битумной продукции проводится в Научно-исследовательском центре «Газпромнефть – БМ». Надежные и бесперебойные поставки обеспечивает интегрированная система оптимизационного планирования.

Продукция Компании проходит оценку воздействия на здоровье человека и безопасность для окружающей среды и соответствует требованиям российских и международных стандартов и регламентов Таможенного союза ЕАЭС, ГОСТов Российской Федерации. Качественные характеристики продукции соответствуют требованиям стандартов международных организаций API, ACEA, ILSAC, DIN, а также стандарту ISO 8217 и др.

Продукция, попадающая под действие регламентов (автомобильные бензины, реактивное, дизельное и судовое топлива, мазут, битум дорожный), имеет декларации соответствия требованиям, указанным в технических регламентах Таможенного союза ЕАЭС. Соответствие экологическим характеристикам подтверждается для каждой вырабатываемой партии продукции. Судовые топлива также регламентируются стандартом организации собственной разработки (СТО) и соответствуют требованиям международного стандарта, а также ISO 8217.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

«Газпром нефть» выстраивает со своими потребителями прямые и долгосрочные отношения, развивает диалог с ними на принципах открытости и взаимного уважения, предоставляет своевременную и ответственную информацию о продуктах и услугах, а также совершенствует систему работы с обращениями и претензиями. Компания постоянно исследует уровень удовлетворенности клиентов качеством продукции и сервиса, изучает их ключевые потребности и предлагает индивидуализированное клиентское обслуживание.

«100 лучших товаров России»

Моторные топлива и масла производства «Газпром нефти» получили знак качества Всероссийского конкурса «100 лучших товаров России». В числе победителей конкурса – высокооктановый бензин G-Drive 100, судовое топливо ТСУ-80 с улучшенными экологическими характеристиками, автомобильный пропан Омского НПЗ и моторное масло Gazpromneft для бензиновых двигателей ООО «Газпромнефть – СМ».

В информировании различных групп потребителей (розничные, корпоративные, оптовые) используется широкий спектр каналов коммуникаций.

Каждая партия продукции сопровождается паспортами качества и безопасности, а также документом по стандартизации или требованиям технических регламентов Таможенного союза ЕАЭС. При разработке документов по стандартизации или изменений к ним производится обязательное согласование их с потребителем.

В соответствии с Положением Европейского союза о регистрации, оценке, разрешении и ограничении использования химических веществ (REACH) для продукции, отгружаемой на экспорт, разработаны паспорта безопасности (англ. Safety Data Sheet (SDS)). Для продукции, выпускаемой в обращение на территории Российской Федерации, разработаны паспорта безопасности в соответствии с действующим российским законодательством. Все выпускаемые Компанией нефтепродукты классифицированы по опасности в сопроводительной документации (документах по стандартизации и паспортах безопасности). Продукция классифицируется в паспортах безопасности в соответствии с Согласованной на глобальном уровне системой классификации и маркировки химических веществ (ГСГ, англ. GHS).

Для смазочных материалов разработано 88 SDS и пересмотрено порядка 125 SDS в соответствии с Регламентом Европейского союза 1907/2006/EC от 18 декабря 2006 г., касающегося правил REACH. Кроме того, в 2018 г. разработаны и зарегистрированы паспорта безопасности на полимерно-битумные вяжущие по ГОСТ Р 52056–2003 и добавку для укрепления грунтов.

Взаимодействие с корпоративными и оптовыми потребителями

В число каналов информирования о качестве продукции корпоративных и оптовых потребителей входят:

- > информационно-техническое сопровождение поставок продукции потребителям;
- > прямой диалог менеджмента и клиентов на тренингах и семинарах для партнеров и потребителей, совещаниях и информационно-технических сессиях с представителями отраслевых министерств субъектов Российской Федерации;
- > размещение информации на корпоративных сайтах и внешних онлайн-ресурсах;
- > маркетинговые и рекламные мероприятия;
- > программы лояльности;
- > брендинг упаковки.

Для взаимодействия с корпоративными клиентами и анализа их удовлетворенности качеством продукции Компания использует различные инструменты получения обратной связи: анкетирование, сбор и анализ обращений, проведение опросов и фокус-групп, создание совместных рабочих групп, совместное тестирование качества нефтепродуктов.

Качество продукции Московского НПЗ соответствовало ожиданиям конечных потребителей: обоснованных претензий по качеству его товарной продукции от потребителей не поступало. По итогам исследования лояльности потребителей ООО «Газпромнефть – БМ» индекс лояльности составил 78,2, что на 1,6 балла выше уровня 2016 г., когда подобный анализ был проведен в первый раз. Индекс удовлетворенности потребителей ООО «Газпромнефть – СМ» в отчетном году повысился до 3,23 балла (в 2017 г. – 3,08 балла).

Взаимодействие с розничными потребителями

В Компании действует Единый центр поддержки клиентов (ЕЦПК) – многоканальный сервис для оперативного реагирования на запросы клиентов, работающий в режиме 24/7 и включающий различные инструменты традиционных и цифровых

коммуникаций.

Все обращения фиксируются в единой системе регистрации и обработки обращений в соответствии с заданными типами и темами. В течение месяца производится регулярный мониторинг качества консультации клиентов по всем каналам коммуникации. В случае выявления нарушений реализуются корректирующие мероприятия. Компания регулярно оценивает уровень удовлетворенности конечных потребителей на всех стадиях предоставления услуг.

Ключевой показатель потребительской лояльности сети АЗС «Газпромнефть» – индекс NPS (англ. Net Promoter Score) – в 2018 г. сохранился на уровне 2017 г. (с учетом очистки от влияния ценового фактора) и составил 59 пунктов. Это подтверждает высокий уровень лояльности клиентов и их готовность рекомендовать сеть АЗС «Газпромнефть» друзьям и знакомым. Для расширения клиентской базы и повышения ее лояльности Компания в 2018 г. провела семь федеральных и региональных рекламных акций. В маркетинговых мероприятиях приняли участие 5,3 млн клиентов розничной сети Компании. В 2018 г. «Газпром нефть» реализовала также 10 целевых маркетинговых кампаний, в которых приняли участие более 2,6 млн клиентов.

В 2018 г. «Газпром нефть» запустила мобильное приложение АЗС.GO для заказа и оплаты топлива на своих АЗС. АЗС.GO – собственная разработка Компании. Приложение помогает клиенту создавать заказ по количеству литров или на определенную сумму, оплачивать топливо, не выходя из машины, с помощью привязанной банковской карты или ApplePay, искать заправки по местоположению и ценам на топливо. Использование приложения сокращает время заправки автомобиля в 1,5–2 раза. К мобильному сервису подключены уже 400 станций сети АЗС «Газпромнефть». В другом приложении Компании – «Сеть АЗС «Газпромнефть» – доступны такие сервисы, как страхование, техосмотр, ремонт автомобиля и консультация автомеханика. Свыше 160 тыс. пользователей заходят в раздел «Сервисы» ежемесячно. Количество пользователей мобильных приложений сети АЗС «Газпромнефть» в 2018 г. достигло 1,85 млн человек.

АЗС «Газпромнефть» – самая востребованная сеть АЗС

Сеть АЗС «Газпромнефть» стала наиболее востребованной сетью АЗС у российских автомобилистов по версии холдинга «Ромир» в 2018 г. В опросе приняли участие водители из 21 региона России. 40% респондентов отметили сеть «Газпромнефть» как основную, услугами которой они пользуются. Критериями выбора АЗС стали наличие необходимых видов нефтепродуктов, стоимость и качество топлива, исправное оборудование, удобное местоположение и график работы станций, а также широкий ассортимент сопутствующих товаров и наличие дополнительных услуг. Главным критерием выбора, отмеченным 93% опрошенных, стало качество топлива. Самым известным и популярным брендом моторного топлива участники исследования назвали топливо G-Drive: 37% автовладельцев сообщили, что чаще всего покупают именно этот бензин. Сеть Компании заняла первое место и по узнаваемости бренда (39% респондентов).