

Потребители и управление продукцией

НАПРАВЛЕНИЯ, СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И МЕТРИКИ



Задача 2.4

- Оказание экспертной поддержки сельхозтоваропроизводителям и переход к персонализации товарного предложения
- Формирование культуры экологического земледелия, подразумевающей ответственное и рациональное использование минеральных удобрений
- Обеспечение потребителей безопасной экоэффективной инновационной продукцией и сервисами надлежащего качества
- Оптимизация минерального питания культур с помощью продукции Группы «ФосАгро», публикация экспериментальных данных



Задачи 17.16 и 17.17

- Создание партнерских отношений на основе обоюдного уважения и доверия
- Формирование единого понимания взаимных обязательств и ожиданий от сотрудничества
- Стабильное развитие рынков сбыта

ОСНОВНЫЕ ПРОЕКТЫ И ФАКТЫ 2022 ГОДА

48

агронимических опытов опубликовано на сайте phosagro.ru

4 395

расчётов агрокалькулятора было произведено за год

> 36 тыс.

пользователей скачали приложение AgroResult

~ 10 млн

контактов целевой аудитории с цифровой экосистемой ФосАгро, рост за год в более чем в два раза

Публикация результатов опытов в научных изданиях, книге «**Результаты опытов — 2022**», демонстрация данных на конференциях и вебинарах

Потребителями высоко оценена работа персонала (оперативность обработки обращений, качество сопровождения и консультирования) —

98,6%

О Компании

Стратегический отчет

ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ

Корпоративное управление

Акционерный капитал

Приложения

100 <
> 101

Стратегия

Миссия Компании, которая заключается в обеспечении продовольственной безопасности России и всего мира через надежные поставки аграриям безопасных экоэффективных удобрений, является стратегической и безусловно важной для глобального масштаба. На наш взгляд, решение глобальных задач возможно только в условиях открытого диалога и сотрудничества, создания синергии между всеми заинтересованными сторонами. Именно таким мы видим взаимодействие с потребителями нашей продукции.

Мы постоянно работаем над тем, чтобы ответственное использование нашей продукции было безопасным для людей и окружающей среды. Мы в ФосАгро придерживаемся принципов управления жизненным циклом продукции, выстроенным в полном соответствии с действующими в России и применимыми к нашей деятельности международными регуляторными требованиями и нормами. Мы стремимся сводить к минимуму потенциальное негативное влияние наших продуктов на безопасность, здоровье и окружающую среду во всей цепочке создания стоимости — от разработки продукта до окончания его жизненного цикла.



Для обеспечения потребителей безопасной экоэффективной инновационной продукцией и сервисами надлежащего качества в Стратегии-2025 определены следующие целевые направления

Разработка инновационных продуктов, отвечающих требованиям потребителей и позволяющих вести сельское хозяйство с учетом широкого спектра факторов окружающей среды, особенностей почвенного покрова и требований к культивации выращиваемых культур, климатической повестки и сокращения выбросов парниковых газов в цепочке создания стоимости.

Развитие цифровых технологий в сфере сельского хозяйства для обеспечения роста урожайности и качества

сельхозпродукции в ближайшей перспективе, в том числе за счет повышения осведомленности потребителей об инновациях в производстве сельскохозяйственной продукции.

Развитие циркулярной экономики

Наращивание использования вторичных материалов, в том числе использование побочных продуктов производства Группы «ФосАгро».

Развитие преимуществ, основанное на позиции одного из крупнейших мировых поставщиков экоэффективных фосфорных удобрений для агропромышленного комплекса.

Расширение участия Группы «ФосАгро»

в программах по защите здоровья, охране окружающей среды, обеспечению продовольственной безопасности и борьбе с деградацией почв.

Подход к управлению

GRI 3-3

Открытый диалог с потребителями обеспечивает Группу «ФосАгро» важнейшими данными об их ожиданиях в отношении продукции и сервиса, системы менеджмента, потребностях и видении будущих продуктов. Все это является ценной информацией, которая создает основы для дальнейшего стратегического развития Компании и разработки новых продуктов. Система ответственного производства продукции строится в Группе «ФосАгро» на принципах:

- соблюдения национальных и международных норм и регуляторных требований;
- четкого прослеживания потоков материалов, элементов и веществ от разработки

продукта до окончания его жизненного цикла;

- прозрачности и открытости информации о свойствах и качестве продукции для потребителей и иных заинтересованных сторон;
- открытого диалога с заинтересованными сторонами в отношении их ожиданий и удовлетворенности продукцией и сервисами Группы;
- интегрированности в систему управления качеством и систему экологического менеджмента.

Вертикально интегрированная бизнес-модель Группы «ФосАгро» — ее огромное

преимущество. В сфере добычи и первичной переработки сырья Группа располагает собственной обширной и высококачественной ресурсной базой, уникальной по своей чистоте. В сфере производства конечной продукции предприятия Группы географически близко расположены к основным видам сырья, необходимым для производства удобрений. В Группе «ФосАгро» действует система управления продукцией, построенная на принципах оценки ее жизненного цикла, которая распространяется на все производственные комплексы и охватывает все этапы ее «жизни».

Процесс управления продукцией



- Регуляторные и иные требования
- Ожидания заинтересованных сторон
- Стратегические инициативы Компании и проекты сотрудничества и совместных разработок с научно-исследовательскими институтами

- Проработка требований и возможности производства
- Исследования и разработка продукта
- Обеспечение безопасности производства и использования продукта с учетом регуляторных и иных требований
- Обеспечение разработки документации
- Регистрационные испытания и получение разрешений

- Выпуск на рынок продукции, отвечающей требованиям потребителей
- Учет обратной связи
- Информационное сопровождение
- Обеспечение цифровых сервисов для потребителей

Система планирования и определения критериев для разработки продукции

Планирование деятельности является важным элементом системы управления Группы «ФосАгро». При планировании проводятся **комплексные и все-сторонние исследования**, которые определяют набор критериев для разработки будущего продукта, в том числе:

- определяются требования и мнение заинтересованных сторон о продукции и сервисах;
- определяются ожидания, требования и тенденции рынка;
- определяются регуляторные требования, применимые к деятельности и продукции;
- изучаются инновационные методы и технологии производства продукции, в том числе направленные на обеспечение большей безопасности продукта и процессов его производства для человека и окружающей среды;
- рассматриваются возможности для обеспечения внедрения принципов циркулярной экономики и содействия достижению ЦУР ООН.

В рамках разработанной системы менеджмента качества в Группе «ФосАгро» определены процессы, которые обеспечивают прослеживаемость критериев безопасности, качества, соответствия продукции требованиям и ожиданиям заинтересованных сторон на всех стадиях жизненного цикла для соблюдения высоких требований к конечному продукту, начиная от подбора сырья и материалов и заканчивая исследованиями готового продукта.

Вопросы взаимодействия с потребителями и безопасности продукции тесно связаны между собой и регулярно обсуждаются комитетами совета директоров, а также выносятся на рассмотрение совета директоров.

На каждом предприятии присутствуют специалисты, которые осуществляют внутренний контроль и поддержку функционирования систем менеджмента качества и экологии, включая реализацию целевых мероприятий, проведение внутренних аудитов, актуализацию документированной информации,

а также сбор и предоставление входных данных для анализа высшему руководству, направленный на улучшение системы управления в целом.

Ежегодно системы менеджмента качества, экологии подвергаются внешней проверке со стороны независимой организации с целью поддержания соответствия данных систем требованиям стандартов ISO 9001, ISO 14001 и др. Информация о системе менеджмента поддерживается комплексом внутренних и внешних аудитов, которые позволяют вовремя выявлять возможности для улучшения работы системы управления и внедрять передовые практики.

Вопросы разработки процессов производства и продукции комплексно решаются при сотрудничестве Центра инноваций ФосАгро и уникального Научно-исследовательского института по удобрениям и инсекто-фунгицидам им. профессора Я. В. Самойлова (НИУИФ), единственного в России института, специализирующегося на исследованиях в данной области.



Риски и возможности

В Компании разработана система управления рисками, которые выявляются и корректируются в результате взаимодействия с потребителями и охватывают вопросы, связанные с продукцией. На достижение целей в области продукции и взаимодействия с потребителями оказывают влияние, в частности, следующие стратегические риски:

- экологический;
 - бизнес-процессов и систем;
 - нормативно-правовой.
- Более подробная информация представлена в разделе «Стратегические риски» на с. 70

Специфические факторы риска, характерные для деятельности Группы, приведены ниже.

1 Риски, связанные с менеджментом химических веществ и безопасностью продукции

Регуляторная среда и управление рисками, связанными с менеджментом химических веществ

Для повышения уверенности общества в безопасности деятельности и продукции предприятия, входящие в Группу «ФосАгро», своевременно оформляют необходимые лицензии на все подконтрольные виды деятельности. Все виды удобрений зарегистрированы в России. Группа «ФосАгро» прилагает усилия по минимизации использования в своей деятельности опасных веществ. Мы обеспечиваем полную прозрачность в отношении химических веществ, которые мы применяем, состава и свойств производимой нами продукции.

2 Риски, связанные с обеспечением этических принципов при проведении исследований и производстве продукции

3 Риски, связанные с обеспечением удовлетворенности потребителей



Регуляторная среда и некоторые требования, применимые к минеральным удобрениям в Российской Федерации

Группа «ФосАгро» разрабатывает продукты с учетом всех знаний и технологий так, чтобы сделать их безопасными для окружающей среды и человека. В соответствии с регуляторными требованиями, до того как новые продукты могут быть допущены к использованию нашими потребителями, они проходят все необходимые экологические и токсикологические испытания в рамках процесса подготовки к регистрации нового продукта.

Минеральные удобрения, производимые Группой «ФосАгро», в обязательном порядке проходят государственную регистрацию агрохимикатов, осуществляемую Министерством сельского хозяйства Российской Федерации. Все марки зарегистрированных в России минеральных удобрений Группы «ФосАгро» прошли обязательные экспертизы:

- **токсиколого-гигиеническую** — в Федеральном научном центре гигиены им. Ф. Ф. Эрисмана;
- **биологическую** — во Всероссийском научно-исследовательском институте агрохимии им. Д. Н. Прянишникова;
- **экологическую** — в Росприроднадзоре и Московском государственном университете им. М. В. Ломоносова;
- **санитарно-эпидемиологическую** — в Роспотребнадзоре.



Мы привержены этическим принципам защиты животных и поставили перед собой цель использовать методы, альтернативные исследованиям на животных. Данный вопрос рассматривается в Компании на самом высоком уровне — советом директоров. В 2021 году мы внесли изменения в Кодекс этики ПАО «ФосАгро», с тем чтобы зафиксировать нашу позицию по этому вопросу. В соответствии с положениями Кодекса этики Группа «ФосАгро» не проводит опыты на животных, кроме случаев, установленных законодательством; при проведении экспертизы удобрений основным методом оценки информации о токсичности и опасности многокомпонентного вещества для животного мира является анализ информации из национальных и международных баз данных, а также информации о ранее зарегистрированных удобрениях. Сегодня доступно очень мало альтернативных методов испытаний без использования животных, которые признаются органами власти. **Мы делаем все зависящее от нас для расширения этой линейки и сокращения числа тестов с использованием животных.**

Регуляторная среда и некоторые требования, применяемые к минеральным удобрениям со стороны Европейского союза, REACH, SVHC

Продукция Группы «ФосАгро», экспортируемая в страны Европейского союза, прошла регистрацию в соответствии с регламентом Европейской комиссии № 1907/2006 о регистрации, оценке и авторизации химикатов (REACH). В соответствии с требованиями REACH компании несут большую ответственность за оценку рисков, связанных с использованием химических веществ, и за предоставление пользователям соответствующей информации о безопасности. Если опасные вещества производятся или импортируются в количестве 10 метрических тонн или более в год, REACH требует не только представления технических данных, но и оценки химической безопасности (Chemical Safety Assessment, CSA). Вся информация о таких веществах передается Группой «ФосАгро» в полной мере в контролирующие органы. **В соответствии с данным регламентом в продукции АО «Апатит» отсутствуют вещества, в отношении которых применимы ограничения по размещению на рынке Европейского союза.** Под действие п. 58 приложения 17 к REACH, устанавливающего такие ограничения, подпадает только выпускаемый Компанией нитрат аммония (AN) CAS 6484-52-2 EC № 229-347-8. При этом данное ограничение неприменимо, если удобрение соответствует техническим положениям, установленным в приложениях I и IV регламента (EC) 2019/1009

Европейского парламента и Совета Европейского союза. Для подтверждения этого соответствия образцы нитрата аммония ежеквартально направляются в лабораторию компании Inspectorate Estonia AS для проведения испытаний на устойчивость к детонации и удержание масла. На основании результатов выдается протокол на соответствие требованиям приложения I и IV регламента (EC) 2019/1009. Кроме того, в п. 30 приложения 17 к REACH содержится ссылка на раздел 3 приложения VI к регламенту (EC) 1272/2008, где приведен перечень веществ, классифицированных как токсичные для репродуктивной функции категории 1A или 1B. Среди этих веществ поименован тетраборат натрия, относящийся к категории репротоксикантов 1B и входящий в список особо опасных веществ (SVHC), но ограничения существуют только при условии, что его индивидуальная концентрация в продукте превышает 4,5%. Тетраборат натрия в производимых Компанией удобрениях NPK с бором содержится в концентрации 2–3%. Соответственно, специальный уровень концентрации, определенный в разделе 3 приложения VI к регламенту (EC) 1272/2008, не достигается. **Таким образом, у Группы «ФосАгро» отсутствуют ограничения по приложению 17 к REACH.** Качество и безопасность производимых Компанией минеральных удобрений подтверждаются свидетельствами о государственной регистрации, декларациями о соответствии, паспортами безопасности. Экспертизы подтвердили экологическую и токсикологическую безопасность, а также эффективность применения новых марок удобрений Группы «ФосАгро». Продукция надлежащим образом классифицирована,

0,2 мг/кг
среднее содержание кадмия в фосфорсодержащих удобрениях Группы «ФосАгро»

маркирована и упакована в соответствии с регламентом (EC) 1272/2008 (Classification, Labelling and Packaging Regulation, CLP Regulation) и регламентом (EC) 2019/1009. Все виды выпускаемых удобрений имеют паспорта безопасности (SDS).

Группа «ФосАгро» выпускает уникальные продукты — одни из наиболее безопасных фосфорсодержащих удобрений в мире: среднее содержание кадмия в них находится на эталонно низком уровне (0,2 мг/кг). В этой связи следует отметить, что Европейским парламентом и Европейским советом 5 июня 2019 года был утвержден регламент Европейского союза об удобрениях 2019/1009 (Fertilizing Products Regulation, FPR), который устанавливает новые согласованные правила для удобрений с маркировкой CE (также известных как продукты удобрений ЕС). Регламент предусматривает снижение содержания кадмия в удобрениях ЕС, главным образом путем введения единого уровня максимального содержания кадмия, который составит 60 мг / кг P₂O₅. Таким образом, неорганические удобрения с содержанием кадмия выше этого предела запрещены к обороту на территории Европейского союза начиная с 16 июля 2022 года. В дальнейшем европейскими регуляторами предусмотрено ужесточение требований и постепенное достижение величины до 20 мг / кг P₂O₅. В настоящее время уже озвучены

60 мг/кг
единый уровень максимального содержания кадмия в удобрениях согласно регламента Европейского союза

планы о снижении пороговых значений содержания кадмия в неорганических удобрениях до 40 мг / кг P₂O₅. В то же время ANSES, французское национальное агентство по безопасности пищевых продуктов, уже выпустило рекомендации, согласно которым рекомендуемая концентрация кадмия в неорганических фосфорных удобрениях должна составлять менее 20 мг / кг P₂O₅. **Таким образом, состав фосфорсодержащих удобрений Группы «ФосАгро» с большим запасом укладывается в требования Европейского союза,** предъявляемые к данному виду продукции, что находит отражение в слогане наших продуктов: «Чистые минералы для здоровой жизни».

В соответствии с регламентом (EC) 2019/1009 минеральные удобрения АО «Апатит» в 2022 году были успешно сертифицированы независимым нотифицированным органом Европейского союза в области сертификации удобрений, что позволяет маркировать продукцию знаком CE.



Добровольная ESG-сертификация продукции

GRI 2-28, 417-1



Группа «ФосАгро» обладает сертификатом на соответствие своей продукции стандарту Экологического союза и правом использовать признанную на международном уровне **экомаркировку «Листок жизни»**.

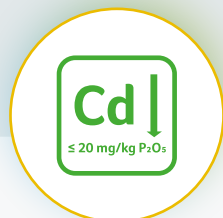


Все агрохимикаты предприятий Группы «ФосАгро» прошли сертификацию на соответствие российскому национальному стандарту ГОСТ Р 58658-2019, вводящему самые жесткие в мире ограничения на содержание тяжелых металлов и мышьяка, что позволяет Компании использовать экомаркировку — **знак «Зеленый эталон»**.

Оба сертификата были подтверждены в 2022 году. Данные независимые оценки являются важным свидетельством уникальной экоэффективности продукции Группы «ФосАгро».



Кроме того, Компания приняла **экологическое заявление «Зеленый колос»**, подтверждающее, что в составе продукции Группы не содержится опасных концентраций кадмия, способных нанести вред почве.



Мы также наносим на упаковку пиктограмму Европейского союза, разработанную в рамках регламента (ЕС) 2019/1009 и вытекающих из него правил по добровольной маркировке безопасных в отношении наличия тяжелых металлов удобрений.



ISO 9001
14001
45001

N₂% 15±1 P₂O₅% 15±1 K₂O% 15±1 S% не менее 10 MgO% от 0,3 до 1

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СЕРТИФИЦИРОВАНА ПО СТАНДАРТАМ ISO 9001, 14001, 45001

МАССА НЕТТО: 1000 KG



Ключевые мероприятия 2022 года



В 2022 году продукция Компании первой в российской отрасли минеральных

удобрений была удостоена высокой оценки на одном из важных сельскохозяйственных рынков мира — в Бразилии — и получила «Знак качества окружающей среды». В рамках взаимного признания экомаркировки бразильские эксперты исследовали жизненный цикл продукции Компании, уделив особое внимание соблюдению установленных

бразильским стандартом требований к производству, хранению и транспортировке удобрений. В бразильском стандарте установлены жесткие ограничения по мышьяку и тяжелым металлам, и минеральные удобрения Группы «ФосАгро» полностью отвечают указанным требованиям.



В течение 2022 года Группа «ФосАгро» уделяла особое внимание мероприятиям, направленным на повышение доступности информации о продукции и сервисах Компании. На рынке

востребованы цифровые сервисы Группы «ФосАгро», которые являются комплементарным элементом к основной продукции и позволяют расширить возможности потребителя, в том числе ускоряют

Комплексная оценка

учитывала производственные, экологические и социальные критерии, в частности:

- энергoeffективность и использование вторичных материальных и энергоресурсов;
- использование наилучших доступных технологий;
- предоставление достоверной информации о свойствах и оптимальном применении минеральных удобрений.

доступ к необходимым сведениям и компетенциям экспертов Группы «ФосАгро». Существенную экспертную поддержку потребителям оказывал Центр инноваций ФосАгро.

О Компании

Стратегический отчет

ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ

Корпоративное управление

Акционерный капитал

Приложения

Исследование мнения потребителей

Удовлетворенность потребителей является важнейшим для Группы «ФосАгро» приоритетом. С целью получения объективных данных о результативности системы менеджмента качества, а также выявления замечаний и своевременного реагирования на них мы ведем регулярный мониторинг удовлетворенности потребителей. Кроме того, нам важно получать обратную связь в части как существующих, так и ожидаемых требований потребителей к выпускаемой продукции, а также пожеланий и предложений, которые мы затем самым внимательным образом анализируем для того, чтобы еще лучше соответствовать запросам наших клиентов, расширять нашу продуктовую линейку, привлекать новых потребителей и выходить на новые рынки сбыта. Полученная информация служит основанием для ежегодной оценки степени удовлетворенности потребителей.

В конце 2022 — начале 2023 года Группа «ФосАгро» провела очередное исследование мнения потребителей. На этот раз опрос проводился среди российских клиентов Компании методом анкетирования в Microsoft Forms и фокусировался на вопросах оценки удовлетворенности и степени приверженности потребителей.

Используемая анкета содержит качественную оценку, которая соответствует пятибалльной шкале (5 баллов — полностью удовлетворен, 1 балл — совсем не удовлетворен). При снижении оценки удовлетворенности потребителями указываются причины снижения критерия и пожелания в адрес производителя.

Потребителями была высоко (5 или 4 балла) оценена работа персонала (оперативность обработки обращений, качество сопровождения и консультирования) — 98,6% (рост показателя по сравнению с 2021 годом). Также были высоко оценены качество и упаковка продукции Группы «ФосАгро» (97 и 98,6% соответственно).

98,6%

потребителей высоко оценили работу персонала Группы «ФосАгро»

В рамках данного исследования

степень удовлетворенности потребителей оценивалась по следующим параметрам:

- качество поставляемой продукции;
- упаковка (дизайн, прочность, защищенность от влаги);
- ассортимент продукции;
- работа персонала в части оперативности обработки обращений, качества сопровождения и консультирования.

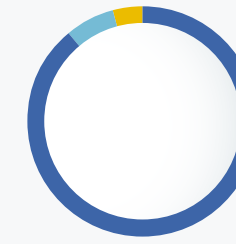


Удовлетворенность представленным ассортиментом продукции, %



- 63 5 баллов
- 18 4 балла
- 15 3 балла
- 4 1 балл

Удовлетворенность качеством продукции, %



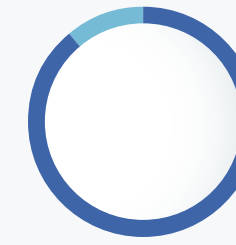
- 89 5 баллов
- 7 4 балла
- 4 3 балла

Работа персонала (оперативность обработки обращений, качество сопровождения и консультирования), %



- 93 5 баллов
- 7 4 балла

Упаковка продукции (дизайн, прочность, защищенность от влаги), %



- 89 5 баллов
- 11 4 балла

Большинство потребителей отмечают:

- высокое качество продукции,
- своевременность поставок,
- высокую компетентность персонала, осуществляющего сопровождение и консультирование.

По результатам проведенного анкетирования потребители достаточно высоко оценили продукцию Группы «ФосАгро» по заявленным критериям.

Степень удовлетворенности потребителя, %

