



# Забота о потребителях

Современный потребитель выбирает поставщика, который не только удовлетворяет базовую потребность в продукте, но и предоставляет наилучшее ценностное предложение. Такое предложение должно сочетать в себе актуальные информационные услуги и сервисы, понятные преимущества продукции, эффективный контроль качества, заботу об окружающей среде, здоровье и благополучии потребителя. Ориентируясь на потребности клиента, «Газпром нефть» берет на себя повышенные обязательства в части качества продукции, ее экологической безопасности и социальной ответственности по всей цепочке создания стоимости: от производства до реализации продукции на АЗС.

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЗАБОТЫ О ПОТРЕБИТЕЛЯХ

- Обеспечение качества продукции
- Забота о здоровье и безопасности потребителей
- Непрерывное взаимодействие с потребителями
- Расширение сбытовой сети
- Развитие цифровых продуктов и сервисов
- Защита персональных данных клиентов

## Обеспечение качества продукции

**Грамотно выстроенная система управления качеством – залог успешной работы нашей Компании.**

На предприятиях «Газпром нефти» приняты политики в области качества, направленные на обеспечение производства и сбыта конкурентоспособной продукции, соответствующей требованиям российских и международных стандартов и нормативов, а также запросам потребителей.

Ответственность за реализацию политик и исполнение обязательств в области качества

лежит на руководителях производственных и сбытовых дочерних обществ Компании в лице Генерального директора, заместителей Генерального директора, а также их представителей в лице руководителей структурных подразделений, отвечающих за реализацию указанных функций.

Продукция, подпадающая под действие технических регламентов<sup>1</sup>, реализуется в строгом

соответствии с требованиями данных нормативных документов, в том числе с требованиями о защите здоровья, жизни и безопасности потребителей на всех стадиях жизненного цикла продукции. «Газпром нефть» своевременно предоставляет документы, содержащие необходимые для потребителя сведения о безопасном использовании, хранении и перевозке продукции.

<sup>1</sup> – Технический регламент – документ, устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, процессам проектирования, производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

## Интегрированная система менеджмента качества

На предприятиях «Газпром нефти» функционирует интегрированная система менеджмента качества (ИСМ), отвечающая требованиям международного стандарта ISO 9001.

В производственных и сбытовых дочерних обществах Компании осуществляется ежегодный анализ и оценка руководством эффективности системы. Внедрен регулярный мониторинг выполнения целей ИСМ и мероприятий по развитию ИСМ, проводятся внутренние и внешние аудиты, в том числе аудиты независимым органом по сертификации. Поиск новых подходов в области управления качеством осуществляется в рамках сопоставления лучших практик российских и зарубежных компаний.

В 2020 г. дочерние общества и совместные предприятия Блока логистики, переработки и сбыта,

в том числе АО «Газпромнефть-ОНПЗ», АО «Газпромнефть – МНПЗ», ООО «НПП «Нефтехимия», ООО «Полиом», ООО «Газпромнефть Марин Бункер», ООО «Газпромнефть – СМ» и Рязанский завод битумных материалов, подтвердили соответствие высоким требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 системы менеджмента качества.

АО «Газпромнефть-ОНПЗ» и АО «Газпромнефть – МНПЗ» повторно прошли сертификационный аудит на соответствие требованиям ISO 9001:2015, а ООО «Полиом» (паритетное совместное предприятие с ПАО «СИБУР Холдинг») прошло первый надзорный аудит интегрированной системы менеджмента на соответствие требованиям ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 и ISO 50001:2018.

**Интегрированная система менеджмента качества на предприятиях «Газпром нефти» соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001. Дочерние общества регулярно проходят сертификационный аудит, подтверждая соответствие высоким требованиям стандарта**

## Контроль качества нефтепродуктов

Контроль качества нефтепродуктов осуществляется исследовательскими центрами и лабораториями технического контроля Компании как на этапах производства, так и в процессе реализации.

Все процессы контроля качества нефтепродуктов завершаются оформлением документов, подтверждающих обязательное соответствие показателей качества требованиям нормативных документов на производство (ГОСТы, СТО, ТУ).

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НЕФТЕПРОДУКТОВ:

- входной контроль качества сырья, реагентов и вспомогательных материалов, катализаторов и адсорбентов, используемых для производства продукции на нефтеперерабатывающих заводах;
- ходовой оперативный контроль качества потоков компонентов и полуфабрикатов технологических объектов нефтеперерабатывающих заводов;
- контроль качества товарной продукции при ее отгрузке потребителям и подготовке к транспортировке;
- контроль качества нефтепродуктов на нефтебазах, ТЗК, АЗС и испытания в рамках их операционной деятельности по приемке, хранению и отпуску нефтепродуктов конечным потребителям;
- внезапные проверки и контроль качества нефтепродуктов на АЗС сети «Газпромнефть».



О Компании



Управление устойчивым развитием



Забота о потребителях



Производственная безопасность



Экологическая безопасность



Работа с персоналом



Социальная политика



Приложения

## Доля продукции с повышенными экологическими характеристиками в общем объеме реализации в 2016–2020 годах (%)

Показатель	2016	2017	2018	2019	2020
Моторные топлива «Евро-5»	100	100	100	100	<b>100</b>
Моторные масла «Евро-4» и выше	25	26	27	32	<b>32</b>
Судовое маловязкое топливо, ультранизкосернистое топливо ULSFO 0,1, VLSFO 0,5	23	26	26	30	<b>93</b>

# Цифровой продукт «СМОТР»

«СМОТР» фиксирует отклонения от нормативных значений технических регламентов на НПЗ Компании без участия человека в режиме онлайн и является единым кросс-функциональным информационным пространством при отработке отклонений между оператором и сотрудником корпоративного центра Блока логистики, переработки и сбыта.

Благодаря внедрению продукта «СМОТР»:

- значительно повышен уровень технологической дисциплины;
- в два раза сокращено время нахождения показателей за пределами нормы;
- повышены эффективность и оперативность отработки отклонений;
- с 14 до 4 сокращено число уровней принятия решений.

## Центры управления производством на НПЗ

В 2019 г. на Омском НПЗ и в 2020 г. на Московском НПЗ было сформировано новое структурное подразделение – Центр управления производством (ЦУП). ЦУП оперативно учитывает состояние надежности актива, экологическую обстановку, уровень промышленной безопасности и потребности рынка выпускаемой продукции. В управлении используются

современные инструменты: посуточное скользящее планирование, предиктивный контроль качества, цифровые двойники производственных установок и др. Это позволяет оперативно реагировать на отклонения в технологических процессах, делает исполнение производственного плана максимально точным, а использование ресурсов – наиболее эффективным.

Одно из важнейших нововведений ЦУП – набор инструментов управления производством, которые разрабатываются проектным офисом ЦУП совместно с ООО «Автоматика-сервис». Это системы управления событиями, контроля качества, мониторинга ключевых показателей эффективности, операционного учета и энергоконтроля, а также электронный вахтовый журнал.

# Цифровой продукт «Нефтеконтроль – Газпром нефть»

Информация о количестве и качестве нефтепродуктов по всей цепочке от НПЗ до реализации конечным потребителям собирается в единую цифровую систему «Нефтеконтроль – Газпром нефть». В 2020 г. «Газпром нефть» подключила к данной системе все собственные нефтеперерабатывающие заводы, топливозаправочные комплексы аэропортов присутствия, распределительные нефтебазы и АЗС. С помощью алгоритмов обработки больших данных система позволяет выявлять и управлять отклонениями параметров в предиктивном режиме в любой точке и в любой момент времени.

Результатом работы цифровой системы «Нефтеконтроль – Газпром нефть» стало снижение количества критичных и системных отклонений более чем в два раза за 2020 г., что позволило повысить стабильность производства и поставок, гарантировать сохранность количества и качества нефтепродуктов для конечных потребителей.

**«Нефтеконтроль – Газпром нефть» обеспечивает контроль на всех НПЗ, топливозаправочных комплексах в аэропортах и АЗС компании**



Система «Нефтеконтроль – Газпром нефть» связала активы Компании в единую информационную сеть, дав возможность получать информацию о количестве и качестве нефтепродуктов в любой точке цепочки и в любой момент времени. Благодаря полной прозрачности мы получили возможность повысить стабильность производства и поставок. И этот эффект уже смогли оценить потребители, особенно в условиях пандемии, всегда получающие нашу продукцию в нужный срок, в нужном объеме и с гарантией качества.

## АНАТОЛИЙ ЧЕРНЕП

Заместитель  
Генерального директора  
ПАО «Газпром нефть»  
по логистике, переработке  
и сбыту

**1,8+** тыс. активов  
оснащены специализированными  
измерительными системами  
с единым центром управления

**15** млн параметров  
ежесуточно обрабатывает  
система контроля



О Компании



Управление  
устойчивым  
развитием



Забота  
о потребителях



Производственная  
безопасность



Экологическая  
безопасность



Работа  
с персоналом



Социальная  
политика



Приложения

## Контроль качества с помощью стационарных и передвижных лабораторий

В процессе производства, отгрузки, транспортировки и сбыта нефтепродуктов сквозной контроль и сохранение их качества обеспечиваются с помощью комплекса технических средств, позволяющих определять и прогнозировать показатели качества продуктов на разных этапах процесса.

Все топливо, поступающее на распределительные нефтебазы с НПЗ, проверяется и паспортизируется в специально аккредитованных испытательных лабораториях.

В 2020 г. новая стационарная лаборатория начала действовать на территории партнерской нефтебазы «С.А.С.» в Краснодарском крае. Это первый успешный опыт размещения лаборатории Компании на территории нефтебазы партнера, что позволяет контролировать качество топлива на стороннем объекте.

Контроль нефтепродуктов ведется по двум направлениям: качество нефтепродуктов и сохранность

их количества. Для усиления защиты от технических сбоев АЗС «Газпромнефть» инспектирует служба мобильного метрологического контроля, которая осуществляет надзор за работой измерительного оборудования, в том числе топливораздаточных колонок на станциях. Служба не имеет аналогов в других российских топливных компаниях и действует по принципу внутреннего аудитора по контролю сохранности топлива, точности работы оборудования и исправности устройств, используемых для его поверки. Кроме АЗС служба контролирует корректность работы систем отпуска топлива на нефтебазах, чтобы исключить недопоставку нефтепродуктов на АЗС. Такой многоуровневый контроль позволяет своевременно выявлять отклонения в работе оборудования, принимать меры по обеспечению точности его работы. Для клиента это является дополнительной гарантией, что он получает оплаченное количество топлива в полном объеме.

**Система качества моторных топлив «Газпром нефти»:  
24 стационарных лаборатории  
9 передвижных лабораторий**

## Соответствие продукции российским и международным стандартам<sup>1</sup> качества

Вся продукция «Газпром нефти» соответствует требованиям ТР ТС 013/2011, ТР ТС 014/2011 и ТР ЕАЭС 036/2016.

Автомобильные бензины и дизельные топлива соответствуют требованиям европейских стандартов, устанавливающих нормы «Евро-5»: EN 228 и EN 590 соответственно.

Судовые топлива соответствуют международному стандарту ISO 8217:2017 и ТР ТС 013/2011.

Продукция компании ООО «Газпромнефть - смазочные материалы» соответствует требованиям ТР ТС 030/2012 и ТР ТС 009/2011. Моторные масла производства ООО «Газпромнефть - смазочные материалы» ежегодно участвуют в международном мониторинге качества продукции,

доступной на рынке для потребителей, организуемом отраслевыми организациями – Американским институтом нефти (API) и Ассоциацией европейских производителей и поставщиков моторных масел (ATIEL).

Битумная продукция соответствует российским и международным стандартам, а именно: ГОСТ 33133, ГОСТ 22245, ГОСТ 9548, ГОСТ Р 58400.1, ГОСТ Р 52128, ГОСТ Р 52056, ГОСТ 6617-76, ГОСТ 2889-80, ГОСТ 30693-2000, ГОСТ 15836-79, EN 12591 и EN 14023. Битумная продукция ООО «Газпромнефть - БМ» проходит контроль качества в лабораториях производственных активов, по итогам которого выпущенные партии вяжущих получают паспорт качества продукта. Научно-исследовательский центр (НИЦ) осуществляет

дополнительный контроль в асфальтобетонной и битумной лабораториях. Также НИЦ контролирует качество продукции, выпускаемой процессинговыми площадками.

Продукция ООО «НПП «Нефтехимия» отвечает требованиям российских и международных стандартов качества, что подтверждается международными методами испытаний ASTM, ISO. Полипропилен производства ООО «Полиом» соответствует единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к продукции (товарам), подлежащей санитарно-эпидемиологическому контролю (надзору). Кроме того, полипропилен марок ООО «Полиом» соответствует европейским регламентам № 1935/2004 и (EU) № 10/2011.

<sup>1</sup> – Полные наименования стандартов приведены в Глоссарии.

# Продукция «Газпром нефти» в списке 100 лучших товаров России

ПРОДУКЦИЯ НЕФТЕПЕРЕРАБАТЫВАЮЩИХ  
ЗАВОДОВ «ГАЗПРОМ НЕФТИ»  
ЕЖЕГОДНО УЧАСТВУЕТ В КОНКУРСЕ  
«100 ЛУЧШИХ ТОВАРОВ РОССИИ».



Конкурс «100 лучших  
товаров России»

#### В первую сотню лучших товаров 2020 г. вошли:

- автомобильный бензин производства Московского НПЗ экологического класса К5 марок АИ-92-К5 и АИ-95-К5;
- автомобильный бензин Омского НПЗ марки G-Drive 100;
- инновационная битумная продукция – полимер-битумные вяжущие производства Рязанского завода битумных материалов;
- смазочная продукция производства ООО «Газпромнефть – смазочные материалы».

#### Почетными дипломами были отмечены:

- топливо для реактивных двигателей, сжиженные углеводородные газы и пять марок дорожного битума производства Московского НПЗ;
- шесть видов продукции Омского НПЗ, в том числе дизельное топливо экологического класса «Евро-5», катализатор микросферический цеолитсодержащий бицеолитный марки М, масла производства ОЗСМ.

## Выход битумной продукции на розничный рынок

В 2020 г. битумопроизводные продукты «Газпром нефти» вышли на розничный рынок строительных материалов. В строительных гипермаркетах сети «Леруа Мерлен» в Москве, Московской области и других российских регионах начинается розничная продажа гидроизоляционных материалов «Газпром нефти». Основой поставок станут мастики и праймеры собственной торговой марки «Брит», применяемые в загородном малоэтажном строительстве. Первые партии продукции «Брит» осенью 2020 г. были представлены в специализированных магазинах для профессионального строительства «МаксиПРО» компании «Леруа Мерлен».



О Компании



Управление  
устойчивым  
развитием



Забота  
о потребителях



Производственная  
безопасность



Экологическая  
безопасность



Работа  
с персоналом



Социальная  
политика



Приложения

## Основные направления повышения качества продукции

Направления повышения качества продукции	Результаты в 2020 г.	Цели на 2021 г.
<b>НЕФТЕПЕРЕРАБОТКА</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Строительство и реконструкция технологических объектов для совершенствования процессов производства</li> <li>• Развитие системы автоматизации контроля качества на технологических потоках</li> <li>• Развитие системы мониторинга норм технологического режима</li> </ul>	<p>На Московском НПЗ дан старт работе первой в России комбинированной установки комплекса переработки нефти «Евро+». Ее запуск обеспечит рост производства автомобильного бензина на 15 %, дизельного топлива – на 40 %, авиакеросина – в два раза.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внедрение поточных анализаторов качества (ПАК) для автоматизации контроля качества на Омском НПЗ</li> <li>• Завершение строительства установки гидроочистки/депарафинизации дизельного топлива на Омском НПЗ</li> <li>• Завершение строительства комплекса глубокой переработки нефти на Омском НПЗ</li> <li>• Завершение реконструкции установки каталитического риформинга на Омском НПЗ</li> <li>• Завершение реконструкции установки висбрекинга гудрона на Московском НПЗ</li> <li>• Реализация мероприятий программы «Цифровое производство НПЗ и ПБЕ»</li> </ul>
<b>АЭРО</b>		
<p>Развитие автоматизированных систем в области контроля качества продукции и своевременного обслуживания оборудования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Введена в эксплуатацию автоматизированная лабораторная информационная система (ЛИС). В случае выявления сверхнормативных отклонений система не позволит сформировать паспорт качества на продукцию и, соответственно, заправить воздушное судно</li> <li>• Введена в эксплуатацию автоматизированная система 1С:ТОиР (техническое обслуживание и ремонт). Система обеспечивает высокую эксплуатационную готовность заправочного оборудования и своевременную заправку воздушных судов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка экспериментального образца поточного анализатора качества авиационного топлива. НИОКР и его сертификация по требованиям Технического регламента Таможенного союза</li> </ul>
<b>БУНКЕРОВКА</b>		
<p>Получение новых видов экологичного судового топлива с содержанием серы не выше 0,5 %</p>	<p>Состоялся спуск на воду первого СПГ-бункеровщика, построенного по заказу Компании для работы в портах Балтийского моря. Проводятся его ходовые испытания</p>	<p>Развитие продуктовой линейки судовых топлив</p>

Направления повышения качества продукции	Результаты в 2020 г.	Цели на 2021 г.
<b>СМАЗОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b>		
<p>Развитие ассортимента смазочных материалов с высокими эксплуатационными характеристиками и взаимодействие с потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>По итогам 2020 г. 34 наименования продукции ООО «Газпромнефть – смазочные материалы» официально лицензированы Американским институтом нефти (API), 32 наименования продукции одобрены концерном Mercedes-Benz. Общий портфель продукции Компании имеет порядка 500 одобрений российских и зарубежных производителей оборудования</li> <li>Успешно пройден аудит и подтверждено соответствие отраслевым спецификациям ряда продуктов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проведение оригинальных разработок с собственными базовыми маслами групп II и III по классификации API в сегменте автомобильных масел с разработкой новых платформ (рецептур) премиальных моторных масел для коммерческого и пассажирского автотранспорта</li> <li>Разработка пакетов присадок для моторных масел с использованием присадок собственного производства</li> </ul>
<b>НЕФТЕХИМИЯ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Улучшение внешнего вида продукции (гранул полипропилена) за счет модернизации оборудования</li> <li>Использование методов статистического анализа для улучшения качества готовой продукции</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Осуществлен опытно-промышленный выпуск полипропилена марок PP H085 CF, PP H031 BF, PP H033 FF с использованием клиентских смесей в качестве аналога индивидуальных стабилизаторов и добавок, применяемых в настоящее время. Получена положительная обратная связь от потребителей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Повышение технологичности переработки сырья на ООО «НПП «Нефтехимия» за счет перехода на клиентские смеси/добавки общего и специального назначения</li> <li>Увеличение показателя удовлетворенности потребителей качеством продукции ООО «Полиом»</li> </ul>
<b>БИТУМНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b>		
<p>Расширение премиального ассортимента производимой продукции и улучшение взаимодействия с потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Актуализированы технические регламенты ООО «Газпромнефть – Битумные материалы» на производственных активах в Рязани и Вязьме</li> <li>Подписана межлабораторная программа между нефтеперерабатывающими компаниями, Федеральным дорожным агентством, государственной компанией «Автодор», Росасфальтом и Национальной ассоциацией перевозчиков. Программа направлена на исследование и оценку устойчивости битумов при транспортировке при повышенных температурах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Внедрение новых стандартов ГОСТ Р 58952.1-2020</li> <li>Проведение межотраслевых конференций и тренингов, в том числе X межотраслевой конференции «PRO Битум и ПБВ. Актуальные вопросы – 2021», с участием государственных регуляторов и ведущих игроков рынка битумов в Российской Федерации</li> </ul>



О Компании



Управление устойчивым развитием



Забота о потребителях



Производственная безопасность



Экологическая безопасность



Работа с персоналом



Социальная политика



Приложения



# Забота о здоровье и безопасности потребителей


«Газпром нефть» заботится о здоровье и благополучии своих розничных и корпоративных клиентов.


Безопасность розничных потребителей в условиях пандемии COVID-19


А | Н | Т | И  
В | И | Р | У | С

ГАЗПРОМ НЕФТЬ  
ПРОТИВ COVID-19


## Минимализация контактов

 РАЗМЕТКА СОЦИАЛЬНОЙ ДИСТАНЦИИ

 КАФЕ АЗС РАБОТАЮТ В ФОРМАТЕ «НАВЫНОС»

 ЗАЩИТНЫЕ ЭКРАНЫ КАСС НА 620 АЗС

## Мобильные приложения

 БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА ИЗ МАШИНЫ

1,6 млн  
пользователей  
ежемесячно<sup>1</sup>

+100% рост  
онлайн-оплаты  
во время пандемии<sup>2</sup>

В 2020 г. «Газпром нефть» запустила программу «Антивирус» по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции

В рамках программы на АЗС сети «Газпромнефть» были проведены следующие мероприятия:

- установлены бактерицидные лампы в помещениях более чем 500 АЗС сети «Газпромнефть» в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Омске и других регионах присутствия, что позволило не только предотвратить вспышки COVID-19 на объектах Компании, но и снизить риск распространения обычных сезонных респираторных заболеваний;
- обеспечена бесплатная заправка автомобилей служб скорой медицинской помощи в Омске и городах ЯНАО – Ноябрьске и Муравленко – в объеме свыше 510 тыс. л бензина и дизельного топлива;
- на станциях технического обслуживания G-Energy Service осуществлена бесплатная замена моторного масла почти в 1 тыс. автомобилей служб скорой помощи;
- для работников служб скорой помощи и экстренных служб сотрудниками сети АЗС «Газпромнефть» приготовлены около 370 тыс. бесплатных чашек кофе;
- в условиях снижения трафика поездок россиян весной 2020 г. сеть АЗС «Газпромнефть» сохранила неподтвержденные объемами приобретенного топлива повышенные статусы участников своей программы лояльности «Нам по пути»;

<sup>1</sup> – Число пользователей мобильных приложений «Сеть АЗС «Газпромнефть» и АЗС.GO.

<sup>2</sup> – С 1 апреля 2020 г.

- для корпоративных клиентов – держателей сервисных карт «ОПТИ 24» – в период пандемии «Газпром нефть» предоставила отсрочку платежей до 45 дней;
  - клиентам, приобретающим топливо мелким оптом, была предложена отмена платы за отсрочку платежей:
- за шесть месяцев экономия составила около 300 млн ₽;
  - оказана поддержка региональным штабам всероссийского движения #МыВместе и другим общественным организациям: автоволонтерам, подвозившим врачей в условиях повышенной нагрузки и доставлявшим

товары первой необходимости нуждающимся, выделено свыше 1,6 тыс. карт для бесплатной заправки на АЗС сети «Газпромнефть» – объемом более 200 тыс. л топлива.

## Стандарты по охране здоровья человека и безопасности окружающей среды

Продукция, подпадающая под действие технических регламентов (автомобильные бензины, реактивное, дизельное и судовое топливо, мазут, битум дорожный, сжиженные углеводородные газы), имеет декларации о соответствии требованиям, указанным в ТР ТС и ТР ЕАЭС. Соответствие экологическим характеристикам подтверждается для каждой вырабатываемой партии продукции.

Кроме того, в 2020 г. разработаны и пересмотрены четыре SDS (Safety Data Sheet) для битумных материалов и 221 SDS для смазочных материалов в соответствии с Регламентом (ЕС) Европейского парламента и Совета Евросоюза от 18 декабря 2006 г. № 1907/2006, касающимся правил регистрации, оценки, санкционирования и ограничения химических веществ (REACH) и принятым в целях высокого уровня защиты человеческого здоровья и окружающей среды. Также были пересмотрены SDS на ТСУ, СМТ, топливо дизельное, топливо для реактивных двигателей.

Содержание бензола, серы и свинца в автомобильных бензинах и дизельных топливах Компании нормируется в соответствии с европейскими стандартами EN 228 и EN 590.

**Контроль экологических характеристик осуществляется на основании нормативно-технической документации на продукцию (ГОСТы, ТУ и СТО). Показатели качества товарной продукции НПЗ Компании контролируются при паспортизации каждой ее партии лабораториями технического контроля НПЗ, и их фактическое значение указывается в паспорте продукции, выдаваемом на каждую выпускаемую партию**

## Маркировка продукции

Основная часть ассортимента товарной продукции «Газпром нефти» не маркируется. Маркировка приводится только в сопроводительных документах (паспорте продукции и паспорте безопасности), а также на транспорте, перевозящем эту продукцию. Для транспортной маркировки используются следующие стандарты: ГОСТ 31340, ГОСТ 1510 и ГОСТ 14192. В них содержатся требования к маркировке химической продукции.

Для улучшения осведомленности потребителей о продукции Компании на продукцию наносится установленная государственными и международными стандартами маркировка.

**Каждая партия продукции сопровождается комплектом документации, состоящей из паспорта качества, паспорта безопасности и необходимого по требованию законодательства и (или) контракта на поставку документа о соответствии продукции требованиям по стандартизации или требованиям технических регламентов ЕАЭС. Кроме того, при разработке документов по стандартизации или изменений к ним производится обязательное согласование их с потребителем**



0 Компаний



Управление устойчивым развитием



Забота о потребителях



Производственная безопасность



Экологическая безопасность



Работа с персоналом



Социальная политика



Приложения

# Непрерывное взаимодействие с потребителями

**«Газпром нефть» выстраивает прямые и долгосрочные отношения с потребителями, развивая диалог на принципах открытости и взаимного уважения. Как ответственный поставщик Компания своевременно информирует потребителей о продуктах и услугах, а также совершенствует систему работы с обращениями и претензиями. На постоянной основе проводятся оценка удовлетворенности клиентов Компании и работа по обратной связи от контрагентов, включая претензионную работу.**

## Взаимодействие с корпоративными и оптовыми потребителями

К каналам информирования корпоративных и оптовых потребителей относятся:

- 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 органов государственной власти, в отраслевых рабочих группах по разработке и внедрению стандартов;
- взаимодействие с менеджером по сопровождению клиента в отделениях;
- размещение информации на корпоративных сайтах, в личных кабинетах, мобильных приложениях и внешних онлайн-ресурсах;
- маркетинговые и рекламные мероприятия;
- программы лояльности;
- горячая линия;
- прямая коммуникация (электронная почта, СМС-сообщения, пуш-уведомления);
- партнерская сеть: сеть приема сервисных карт «ОПТИ 24», дилеры, агенты;
- обратная связь в социальных сетях.

## Развитие дистрибьюторской сети по реализации битумов

«Газпром нефть» создает и развивает дистрибьюторскую сеть для реализации премиальной битумопроизводной продукции по всей территории России. В состав дистрибьюторской сети входят 27 зарекомендовавших себя на региональных битумных рынках компаний-партнеров.

На повышение профессиональных, отраслевых и бизнес-компетенций дистрибьюторов и ключевых потребителей направлена обучающая программа «Брит Академия» (Brit Academy). Обучение проходит на разработанной интерактивной платформе в мобильном приложении. Обучающие курсы содержат образовательные материалы, видеоуроки, технические инструкции и брошюры, а также учебные треки. Возможно обучение по модулям: от простого к сложному. По итогам успешного прохождения модулей выдается сертификат.

ООО «Газпромнефть – Битумные материалы» – крупнейший производитель битумопроизводных материалов. В портфеле компании – свыше 200 марок битумов и битумопроизводной продукции: от инновационных дорожных, мостовых и аэродромных мастик, герметиков, эмульсий до битумных стыковочных лент.

## Взаимодействие с розничными потребителями

Во взаимоотношениях с розничными потребителями нефтепродуктов используется мультимедийный подход: коммуникация на АЗС, в мобильном приложении, размещение информационных материалов в СМИ, официальных сообществах в социальных сетях через службу по связям с общественностью, обратная связь в социальных сетях и через Единый центр поддержки клиентов (ЕЦПК) сети АЗС «Газпромнефть», непосредственное общение с клиентами в рамках ВТЛ-акций, через традиционную и интернет-рекламу.

В 2020 г. охват всех кампаний по качеству топлива, инициированных в сегменте сбыта моторных топлив «Газпромнефти», составил более 118 млн контактов в СМИ и социальных сетях. ЕЦПК сети АЗС «Газпромнефть» – это многоканальный сервис для оперативного реагирования на запросы розничных 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. Регулярно проводится 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.

В сегменте сбыта моторных топлив в Компании действует запущенная в 2019 г. комплексная программа «Качество 360», которая координирует работу служб PR, маркетинга, внутренних и внешних экспертов и персонала АЗС для улучшения восприятия качества топлива сети АЗС «Газпромнефть» розничными потребителями.

Программа учитывает специфику аудитории по степени восприимчивости к информации о качестве и включает в себя соответствующие каждой аудитории контент и каналы продвижения.

К основным направлениям информирования розничных потребителей относятся:

- потребительское просвещение через разъяснение преимуществ продуктов, ликвидацию предубеждений, а также интеграцию тезисов о качестве в спортивные проекты и федеральные рекламные акции;
- укрепление знаний о качестве топлива среди профессиональной аудитории посредством реализации образовательных и экспертных проектов.

«Нам по пути» – одна из самых массовых программ лояльности в России.

В 2020 г. был создан полностью цифровой путь активации клиента в программе лояльности, исключая необходимость приобретения пластиковой бонусной карты на АЗС. Цифровой подход себя оправдал: 42 % новых клиентов программы лояльности в 2020 г. – это мобильные клиенты, которые выпустили себе виртуальную карту в мобильном приложении сети АЗС «Газпромнефть». В мобильном приложении появилась возможность пригласить друга, направив ему ссылку в любой мессенджер.

Развитие сценариев получения и использования бонусов привело к росту доли постоянных клиентов в 2020 г. до 59 % (+2 п. п. к 2019 г.) В первом квартале 2020 г. были улучшены базовые условия Программы и добавлена возможность сказать клиенту спасибо за выбор сети АЗС «Газпромнефть» в виде начисленных бонусов за лояльность. Также у клиентов появилась возможность делиться бонусами со своими друзьями – участниками программы «Нам по пути». В части развития эмоциональной лояльности у участников программы «Нам по пути» появилась возможность переводить накопленные бонусы на благотворительность, например, в пользу поискового отряда «ЛизаАлерт». Всего за месяц с момента появления функционала клиенты перевели в пользу «ЛизаАлерт» более 3 млн бонусов.

### В 2020 Г. РАБОТА НАД РАЗВИТИЕМ ПРОГРАММЫ ВЕЛАСЬ ПО ТРЕМ ОСНОВНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ:

1. цифровизация процесса привлечения и активации новых клиентов;
2. стабилизация клиентской базы через развитие сценариев получения и использования бонусов;
3. развитие эмоциональной лояльности клиентов.

## НАМ ПО ПУТИ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ



О Компании



Управление устойчивым развитием



Забота о потребителях



Производственная безопасность



Экологическая безопасность



Работа с персоналом



Социальная политика



Приложения

## Взаимодействие с регуляторами топливного рынка

В 2020 г. продолжилось развитие взаимоотношений с государственными регуляторами топливного рынка, в том числе с Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) и Министерством промышленности и торговли Российской Федерации. Специалисты «Газпром нефти» принимают активное участие в работе межведомственной рабочей группы по противодействию незаконному обороту продукции нефтяной

промышленности, а также в ежегодном проекте по проведению федеральной «Прямой линии» по качеству моторного топлива в Российской Федерации. В ходе этой программы эксперты Росстандарта и «Газпром нефти», а также общественные и научные деятели в прямом эфире отвечают на вопросы автомобилистов о качестве моторных топлив, техническом обслуживании двигателей и систем питания и других аспектах эксплуатации автомобилей.

Актуальность обсуждаемых тем и формат программы получили высокую оценку как автомобилистов, так и профессионального медиасообщества. «Прямая линия» по качеству моторного топлива стала лауреатом главной коммуникационной премии России в топливно-энергетическом комплексе «МедиаТЭК-2020».

## Оценка удовлетворенности потребителя

Удовлетворенность розничных потребителей качеством моторного топлива и сервиса исследуется в рамках регулярных социологических опросов, изучения обратной связи через сенсорные экраны CRM-системы в прикассовой зоне АЗС и анализа комментариев и обращений по каналам горячей линии и в социальных сетях.

Ключевой показатель потребительской лояльности сети АЗС «Газпромнефть» – индекс NPS (Net Promoter Score).

По данным исследования Ipsos Comcon, показатель NPS сети АЗС «Газпромнефть» и розничного рынка моторных топлив в целом вернулся на докризисные значения первого полугодия 2018 г. NPS сети АЗС «Газпромнефть» составил 58 пунктов (+5 п. п. к факту 2019 г.), что выше среднерыночного значения в 49 пунктов. По итогам 2020 г. сеть АЗС «Газпромнефть» уступает по индексу NPS лишь двум международным брендам: Shell и BP.

Уровень удовлетворенности клиентов сервисом также показал положительную динамику и составил 86 пунктов (+2 п. п. к значению 2019 г.), аналогично уступив только показателям сетей АЗС Shell и BP в России.

Общее количество контактов с розничными потребителями сети АЗС «Газпромнефть» за 2020 г. возросло в 2,5 раза и составило 358 млн контактов. При этом число жалоб сохранилось на низком уровне – 0,03 % от общего числа обращений. В общее число входят обращения клиентов в ЕЦПК посредством голосовых и других каналов, в том числе чат в мобильном приложении, письма и сообщения через форму обратной связи сайта [gnbonus.ru](http://gnbonus.ru), все активности пользователей мобильного приложения сети АЗС «Газпромнефть», а также обратная связь от клиентов с устройств оценки удовлетворенности обслуживанием CRMSensor на АЗС.

Основные темы, которыми интересовались клиенты сети АЗС «Газпромнефть» в 2020 г.:

- условия программы лояльности, в том числе виртуальные карты программы лояльности и виртуальные кобренд-карты;
- возможность бесконтактной оплаты топлива, в том числе через мобильное приложение сети АЗС «Газпромнефть»;
- действующие меры по противодействию распространению пандемии COVID-19 на АЗС «Газпромнефть».

Все обращения фиксируются в единой системе регистрации и обработки обращений OTRS в соответствии с заданными тематиками, типами и темами. Нестандартные обращения и жалобы, требующие дополнительной информации для ответа, маршрутизируются в соответствующую службу Компании для подготовки ответа, который возвращается оператору ЕЦПК для связи с клиентом.

**По данным исследования Ipsos Comcon, потребительская лояльность и удовлетворенность клиентов сервисом сети АЗС «Газпромнефть» – выше среднерыночной**



**Программа лояльности и другая информация для клиентов сети АЗС «Газпромнефть»**



**Поддержка клиентов АЗС «Газпромнефть»**

Доля позитивных упоминаний о сети АЗС «Газпромнефть» в сети Интернет в 2020 г. выросла с 28,99 до 37,2 % (+8,2 п. п.) Рост потенциального охвата позитивных сообщений составил 15,1 п. п., а суммарная аудитория достигла 537 млн человек. Положительная динамика связана с усилением в период пандемии COVID-19 онлайн-коммуникаций с потребителями и сохранением статусов программы лояльности «Нам по пути». Значительный

отклик пользователей вызвали информационные кампании в сообществах сети АЗС «Газпромнефть» в социальных сетях, а также социальные и благотворительные проекты, в том числе бесплатное топливо для волонтеров, бесплатный кофе медикам и сотрудникам МЧС России. Существенный вклад внесли просветительские онлайн-программы «Топливный класс» и федеральная прямая линия по качеству моторного топлива в России.

Оценка удовлетворенности корпоративных клиентов осуществляется путем их анкетирования. По итогам анализа обратной связи от потребителей авиационного и судового топлив, битумных и смазочных материалов, а также продуктов нефтехимии отмечается рост удовлетворенности качеством продукции, надежности ее поставок, качеством дополнительных услуг и клиентского сервиса.

## Развитие цифровых продуктов и сервисов

«Газпром нефть» развивает цифровые продукты и сервисы для всех потребительских сегментов рынка моторного топлива, в том числе для частных автолюбителей, владельцев крупного и легкого коммерческого транспорта, таксопарков и дистрибьютеров сервисных карт «ОПТИ 24». Разрабатывая эти решения, Компания стремится к их максимальной адресности и персонализации, с тем чтобы экономить время и оптимизировать финансовые затраты клиентов и партнеров.

В 2020 г. около 27 % мелкооптовых продаж были оформлены через личный кабинет пользователя. Продажи «цифровых тонн» бензина и дизельного топлива составили 1,8 млн т. Среднее за месяц число активных пользователей мобильного приложения сети АЗС «Газпромнефть» возросло до 2 млн человек.

**2** млн  
**активных**  
**пользователей**  
**мобильного**  
**приложения сети**  
**АЗС «Газпромнефть»**



О Компании



Управление  
устойчивым  
развитием



Забота  
о потребителях



Производственная  
безопасность



Экологическая  
безопасность



Работа  
с персоналом



Социальная  
политика



Приложения

# Цифровые сервисы для реализации битумов

Компания «Газпромнефть – Битумные материалы» в 2020 г. реализовала свыше 1 млн т базовых и премиальных битумов с использованием собственного цифрового сервиса, что в два раза больше по сравнению с 2019 г. Через цифровой сервис контрагенты имеют возможность приобретать битум на 14 площадках Компании, включая Московский НПЗ и Омский НПЗ. Личный кабинет контрагента, один из ключевых модулей этой платформы, был запущен в 2020 г. и продолжает наращивать свой функционал. В 2021 г. через личный кабинет контрагента можно будет разместить заявку с доставкой фасованной продукции не только по России, но и на экспорт. В перспективе клиенты будут иметь возможность выбора доставки железнодорожным транспортом.

В 2020 г. функционал мобильного приложения сети АЗС «Газпромнефть» значительно расширился: клиентам доступна онлайн-оплата заправки, а также линейка виртуальных карт, в том числе банковская кобренд-карта «Автодрайв старт», карта программы лояльности «Нам по пути». За все время существования приложения было эмитировано около 1,9 млн виртуальных карт. Мобильное приложение постоянно пополняется новыми сервисами, среди которых вызов эвакуатора, оплата мойки, приобретение полисов страхования, проверка истории автомобиля, запись в автосервис и др. Развитие приложений идет в сотрудничестве с молодыми компаниями-стартапами, специализирующимися на разработке мобильных приложений и сервисов для Android и iOS.

В мобильных приложениях сети АЗС «Газпромнефть» и «АЗС.GO» расширяются способы оплаты топлива: банковская карта, бонусы программы лояльности «Нам по пути», Apple Pay и Google Pay, в приложении «АЗС.GO» также доступна оплата с помощью группового аккаунта. Компания

расширила функционал мобильного приложения «АЗС.GO» и запустила уникальный сервис для профессиональных водителей – оплата топлива онлайн для владельцев сервисных карт «ОПТИ 24». Сервисная карта в качестве способа оплаты появляется автоматически – идентификация проходит по номеру телефона. Заправка с оплатой в телефоне доступна на 95 % станций сети АЗС «Газпромнефть» в России.

Корпоративным клиентам сети АЗС «Газпромнефть» – пользователям сервисной карты «ОПТИ 24» через личный кабинет и мобильное приложение «ОПТИ 24» доступны все необходимые функции по управлению топливными расходами – от быстрого пополнения топливного счета и выпуска виртуальных карт для водителей до электронного документооборота и построения выгодных маршрутов. Перевод денежных средств можно осуществить всего за несколько секунд как с помощью традиционных платежных поручений, так и с банковской карты или банковского счета корпоративного клиента. В личном кабинете «ОПТИ 24» собрано все

необходимое: аналитика, проверка баланса, настройка ограничений, массовое подключение водителей, управление ролями и электронный документооборот. Личным кабинетом «ОПТИ 24» пользуются более 90 % всех корпоративных клиентов, что говорит о высокой востребованности сервиса.

В 2020 г. продолжилась активная работа со стартапами в рамках акселерационной программы StartupDrive. Резидентами этой программы являются компании, специализирующиеся на разработке и продвижении технологичных продуктов и решений в сфере грузоперевозок, антифрода, такси, каршеринга, финтеха и сервисов для розничных продаж. Акселератор – это инструмент развития бизнеса, позволяющий стартапам продвигать и дорабатывать свои идеи для конкретного заказчика или сегмента клиентов, а в дальнейшем расширять каналы продаж. Заказчики, в том числе подразделения, отвечающие за сбыт моторных топлив, получают возможность предложить своим клиентам большее количество удобных сервисов, формирующую экосистему.

# Защита персональных данных<sup>1</sup> клиентов

**В связи с активной цифровизацией взаимодействия с потребителями Компания уделяет большое внимание защите персональных данных своих клиентов.**

При обработке персональных данных<sup>2</sup> «Газпром нефть» руководствуется требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также учитывает положения General Data Protection Regulation (Regulation (EU) 2016/679) от 27 апреля 2016 г.

Принципы, на которых основана защита персональных данных:

- обработка персональных данных проводится на законной, справедливой и понятной основе;
- доступ к персональным данным возможен только при наличии правовых оснований, в том числе: личное согласие или согласие законного представителя для лиц младше 14 лет (для иностранных граждан этот возраст определяется их местным законодательством),

требования российского законодательства, договор или другие правовые документы;

- обработка персональных данных осуществляется только для достижения конкретных, заявленных заранее и законных целей и не используется в иных целях;
- собирается минимальное количество персональных данных, необходимое для достижения заявленных целей;
- обеспечивается точность, доступность и актуальность персональных данных;
- принимаются необходимые меры по удалению или уточнению неполных или неточных персональных данных;
- персональные данные хранятся не дольше, чем этого требуют цели обработки: персональные данные удаляются либо после

достижения целей обработки, либо после утраты необходимости в достижении этих целей;

- конфиденциальность персональных данных обеспечивается ограничением к ним доступа, который предоставляется только для отдельных сотрудников, имеющих на то основание, и другими мерами по их защите;
- Компания принимает необходимые и достаточные меры по защите персональных данных от неправомерных действий.

«Газпром нефть» не собирает информацию, касающуюся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, интимной жизни, состояния здоровья.



О Компании



Управление  
устойчивым  
развитием



Забота  
о потребителях



Производственная  
безопасность



Экологическая  
безопасность



Работа  
с персоналом



Социальная  
политика



Приложения

1 – Персональные данные: любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Например, персональными данными являются фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес электронной почты, номер телефона.

2 – Обработка персональных данных: любое действие с персональными данными, включая сбор, хранение, изменение, использование, передачу, удаление персональных данных.