

ПОТРЕБИТЕЛИ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКЦИЕЙ

НАПРАВЛЕНИЯ, СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ФАКТЫ 2023 ГОДА

2 ЛИКВИДАЦИЯ ГОЛОДА

17 ПАРТНЕРСТВА В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Задачи
2.4, 17.16
и 17.17

1 Обеспечение соответствия требованиям, применимым к минеральным удобрениям

Цель

Формирование культуры экологичного земледелия, подразумевающей ответственное и рациональное использование минеральных удобрений и оказание экспертной поддержки сельхозтоваропроизводителям и переход к персонализации товарного предложения

Факт

В 2023 году Компания приняла участие в апробации результатов флагманского пилотного проекта Министерства промышленности и торговли Российской Федерации и реализовала проект по оценке химического следа продукции.

Расширение сертификации:

- «Зеленый Эталон»,
- «Листок Жизни»,
- «Зеленый Колос»,
- Бразильский «Знак качества окружающей среды»

17 ПАРТНЕРСТВА В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Задача
17.16 и 17.17

2 Исследования потребителей минеральных удобрений

Цель

Создание партнерских отношений на основе обоюдного уважения и доверия и формирование единого понимания взаимных обязательств и ожиданий от сотрудничества

Факт

Потребители высоко оценили качество продукции и работу персонала (оперативность обработки обращений, качество сопровождения и консультирования), степень удовлетворенности

потребителей — **96%**

30% участников исследования указали, что в их фермерском хозяйстве наибольший объем использования минеральных удобрений приходится на продукцию ФосАгро.



СТРАТЕГИЯ

Пандемия COVID-19, геополитическая нестабильность, изменение климата, рост неравенства — лишь некоторые вызовы, с которыми мир столкнулся за последние несколько лет. Одной из наиболее важных проблем остается продовольственная безопасность, в том числе вопросы производства достаточного количества качественных и безопасных продуктов питания и обеспечение доступа к ним для всех.

В этих условиях миссия Компании, которая заключается в обеспечении продовольственной безопасности России и всего мира через надежные

поставки аграриям безопасных, экологичных удобрений, является стратегической и, безусловно, важной в глобальном масштабе.

На наш взгляд, решение глобальных задач возможно только в условиях открытого диалога и сотрудничества, создания синергии всеми заинтересованными сторонами. Именно такой мы видим систему взаимодействия с потребителями нашей продукции.

Мы постоянно работаем над тем, чтобы ответственное использование нашей продукции было безопасным

для людей и окружающей среды. Мы в Компании 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, экологичной, инновационной продукцией и сервисами надлежащего качества в **Стратегии развития Компании до 2025 года** определены следующие целевые направления, отражающие запросы потребителей в отношении развития инновационной продуктовой линейки и цифровых сервисов.



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 необходимости сокращения выбросов парниковых газов в цепочке создания стоимости



Развитие преимуществ, основанное на позиции одного из крупнейших мировых поставщиков экологически безопасных 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



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 использования побочных продуктов производства Группы «ФосАгро»

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 основу для дальнейшего стратегического развития Компании и разработки новых продуктов.

Вертикально интегрированная бизнес-модель Группы «ФосАгро» — ее стратегическое преимущество. В сфере добычи и первичной переработки сырья Группа располагает собственной обширной и высококачественной ресурсной базой, уникальной по своей чистоте. Производственные предприятия Группы расположены географически

близко к основным источникам сырья, необходимого для выпуска удобрений и иной продукции. 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».

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 систем менеджмента производства, управления качеством, безопасности и охраны труда и экологии.

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПРОДУКЦИЕЙ



- Регуляторные и иные требования
- Ожидания заинтересованных сторон
- Стратегические инициативы Компании, 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 является важным элементом системы управления продукцией Группы «ФосАгро». На этом этапе проводятся комплексные и всесторонние 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



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 функционирующей интегрированной системы менеджмента в Группе «ФосАгро» определены взаимосвязанные и взаимодействующие процессы, которые обеспечивают соответствие критериев безопасности, качества и экологичности 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 поставкой продукции конечным потребителям.

Все процессы подвергаются мониторингу, измерению, анализу и управлению с целью обеспечения постоянного улучшения качества как отдельных процессов, так и системы управления в целом, а также для удовлетворения требований и ожиданий заинтересованных сторон, в первую очередь потребителей.

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

Для поддержания функционирования систем менеджмента качества, экологии, промышленной

безопасности и охраны труда на предприятиях выделена служба, специалисты которой осуществляют оперативную организацию работ по поддержанию и развитию систем, интеграцию требований в процессы, внутренний контроль, реализацию целевых мероприятий, актуализацию документированной информации, а также сбор и предоставление входных данных для анализа высшим руководством Компании.

Ежегодно на предприятиях Группы «ФосАгро» проводятся внешние проверки со стороны сертификационных органов с целью подтверждения соответствия Компании требованиям международных и национальных стандартов системы менеджмента качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда.

Вопросы разработки процессов производства и продукции комплексно решаются при сотрудничестве Центра инноваций Компании и Научно-исследовательского института по удобрениям и инсектофунгицидам 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. Данная система охватывает и вопросы, связанные с продукцией. На достижение целей в области разработки продукции и взаимодействия с потребителями оказывают влияние, в частности, следующие стратегические риски:

- 7
- экологический риск
- 9
- риск бизнес-процессов и систем
- 13
- нормативно-правовой риск

Более подробная информация представлена в разделе «Стратегические риски» на с. 68



Для снижения указанных рисков Компания разрабатывает необходимые корректирующие мероприятия и использует открывающиеся возможности, в том числе в части добровольной сертификации, подробное описание которых приведено ниже.

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ РИСКА, ХАРАКТЕРНЫЕ ДЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ, ВКЛЮЧАЮТ:



риски, связанные с менеджментом химических веществ и нормативными требованиями к безопасности продукции;



риски, связанные с обеспечением удовлетворенности потребителей;



риски, связанные с обеспечением этических принципов при проведении исследований и производстве продукции.

1 ОБЕСПЕЧЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ТРЕБОВАНИЯМ, ПРИМЕНИМЫМ К МИНЕРАЛЬНЫМ УДОБРЕНИЯМ

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.

Мы обеспечиваем полную прозрачность в отношении химических веществ, которые мы применяем, состава и свойств производимой нами продукции.

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 удобрения могут быть допущены к использованию нашими потребителями, они проходят все необходимые экологические и токсикологические испытания в рамках процесса подготовки к регистрации нового продукта.

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 Федеральной службе по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор) и Московском государственном университете им. М. В. Ломоносова;
- санитарно-эпидемиологическую — в Роспотребнадзоре.

Минеральные удобрения, производимые Группой «ФосАгро», в обязательном порядке проходят государственную регистрацию агрохимикатов, осуществляемую Министерством сельского хозяйства Российской Федерации.

Мы привержены этическим принципам защиты животных и поставили перед собой цель использовать методы исследований, альтернативные исследованиям на животных. 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 опытов 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 ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН И НЕКОТОРЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ К МИНЕРАЛЬНЫМ УДОБРЕНИЯМ СО СТОРОНЫ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

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 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 или более метрических т 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 ЕС 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 приложений I и IV регламента ЕС 2019/1009.

Кроме того, в п. 30 приложения 17 к REACH содержится ссылка на раздел 3 приложения VI к регламенту ЕС 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 ФосАгро удобрениях NPK с бором содержится в концентрации 2–3%. Соответственно, специальный уровень концентрации, определенный в разделе 3 приложения VI к регламенту ЕС 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, маркирована и упакована, в соответствии с регламентом ЕС 1272/2008 (Classification, Labelling and Packaging Regulation, CLP Regulation) и регламентом ЕС 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 EC). Регламент предусматривает

снижение содержания кадмия в удобрениях ЕС, главным образом путем введения единого уровня максимально допустимого 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 с 16 июля 2022 года. В дальнейшем европейскими регуляторами предусмотрено ужесточение требований и постепенное достижение максимально допустимой величины до 20 мг / кг P₂O₅. В настоящее время уже озвучены 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» значительно превосходит требования Европейского союза, предъявляемые к данному виду продукции, что находит отражение в слогане наших продуктов: «Чистые минералы для здоровой жизни».

В соответствии с регламентом ЕС 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.

Во исполнение требования регламента по регистрации, оценке, разрешениям и ограничениям химических веществ (KKDIK) Турецкой Республики в 2023 году инициирована работа по регистрации химических веществ, импортируемых в Турецкую Республику в виде индивидуальных веществ и их смесей.

Добровольная ESG-сертификация продукции

GRI 2-28, 417-1



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»**.



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



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



Мы также наносим на упаковку пиктограмму Европейского союза, подтверждающую соответствие продукции ФосАгро регламенту ЕС 2019/1009 и вытекающим из него правилам добровольной маркировки безопасных в отношении наличия тяжелых металлов удобрений.



Ежегодные инспекционные проверки подтвердили полученные статусы сертификатов и в 2023 году. Данные независимые оценки являются важным свидетельством уникальной экологичности продукции Группы «ФосАгро».

В 2023 году Компания приняла участие в апробации результатов флагманского пилотного проекта, инициированного в 2021 году Министерством промышленности и торговли Российской Федерации с целью предотвращения негативных последствий, связанных с трансграничным обращением российской химической продукции, и реализовала комплексный проект по оценке химического

следа продукции. Суть апробации состояла в определении базового химического следа выпускаемой продукции и оценке возможности снижения химического следа.

С целью проверки на практике предлагаемых механизмов регулирования в области безопасности химической продукции, в частности по установлению процедуры государственной

регистрации химических веществ и смесей для ввода их в обращение на внутренний рынок России, специалисты Компании приняли участие в деловой игре, организованной Минпромторгом России совместно с Комитетом по промышленной политике и техническому регулированию Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП).



В 2023 году была завершена процедура государственной регистрации 16 марок удобрений, в том числе трех новых:

- удобрение азотно-фосфорно-калийное серосодержащее марки **NPK(S) 12-15-21(8)**;
- удобрение азотно-фосфорное серосодержащее марки **NP + S = 16 : 20 + 14**;
- удобрение азотно-фосфорное серосодержащее марки **NP + S = 20 : 16 + 16**.

В 2023 году был пройден надзорный аудит с целью подтверждения ранее выданных сертификатов соответствия ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015), ISO 14001, ISO 45001:

- **ISO 9001:2015** (ссылка на актуальный сертификат [ISO 9001 \(22.2210.026\)](#), ссылка на сертификат с международной аккредитацией [IAF ISO 9001 \(IAF\)](#));
- **ГОСТ Р ИСО 9001:2015** (ссылка на актуальный сертификат [ГОСТ Р ИСО 9001 \(22.2213.026\)](#));
- **ISO 14001:2015** (ссылка на актуальный сертификат [ISO 14001 \(22.2211.026\)](#), ссылка на сертификат с международной аккредитацией [IAF ISO 14001 \(IAF\)](#));
- **ISO 45001:2018** (ссылка на актуальный сертификат [ISO 45001 \(21.1584.026\) АП-Ч](#), ссылка на сертификат с международной аккредитацией [IAF ISO 45001 \(IAF\)](#)).

Также Компания подтвердила соответствие требованиям национального стандарта НАССР (ГОСТ Р 51705.1-2001) и новым требованиям международного стандарта GMP+ с переходом на новую схему сертификации системы менеджмента безопасности кормов GMP+FC 2020. Наличие сертификатов GMP+FC 2020 и НАССР (ГОСТ Р 51705.1-2001) дает право на производство и продажу кормовых добавок в России, СНГ и странах Европейского союза:

- **GMP+ R1.0** (ссылка на сертификат [EN RUNR_000255_GenericCertificateGmpPlusFsc_Final](#));
- **НАССР (ГОСТ Р 51705.1-2001)** (ссылка на сертификат [НАССР](#)).

В 2023 году для рынка Бразилии сертифицирована новая востребованная на рынке марка — удобрение азотно-фосфорное серосодержащее марки **NP + S = 16 : 20 + 14**.

Для поставки удобрений в таре получено подтверждение о соответствии применяемой упаковки критериям стандарта ABNT NBR 13230.

В бразильском стандарте установлены жесткие ограничения по мышьяку и тяжелым металлам, которым минеральные удобрения Группы «ФосАгро» полностью отвечают.



Начиная с 2022 года продукция Компании — обладатель бразильского «Знака качества окружающей среды». В рамках взаимного признания экомаркировки бразильские эксперты ежегодно исследуют жизненный цикл продукции Компании, уделяя особое внимание соблюдению установленных стандартом требований к производству, хранению и транспортировке удобрений. Комплексная оценка учитывает производственные, экологические и социальные критерии, в частности:



энергоэффективность и использование вторичных материальных и энергетических ресурсов;



предоставление достоверной информации о свойствах и оптимальном применении минеральных удобрений.



В течение 2023 года Группа «ФосАгро» уделяла особое внимание мероприятиям, направленным на повышение доступности информации о продукции и сервисах Компании широкому кругу заинтересованных сторон.

На рынке востребованы цифровые сервисы Группы «ФосАгро», которые являются комплементарным элементом к основной продукции и позволяют расширить возможности потребителя, в том числе ускорить доступ к необходимым сведениям и компетенциям экспертов Группы «ФосАгро». Существенную экспертную поддержку потребителям оказывал Центр инноваций ФосАгро.

2 ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МИНЕРАЛЬНЫХ УДОБРЕНИЙ

ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МИНЕРАЛЬНЫХ УДОБРЕНИЙ



30%

участников исследования указали, что в их земельном хозяйстве наибольший объем использования минеральных удобрений приходится на продукцию Группы «ФосАгро».

Среди основных причин были названы:

32%

выгодная цена

28%

высокое качество удобрений

18%

высокая урожайность

18%

положительный опыт сотрудничества

Исследование было нацелено на изучение вопросов осведомленности, предпочтений потребителей к ключевым игрокам рынка минеральных удобрений. Кроме того, исследовались изменения в использовании продукции, отношение к экологическим маркировкам, а также востребованность новой продукции, например, мелиорантов и антистрессовых препаратов. В исследовании мы также изучали мнение потребителей и их предпочтения относительно продуктов и сервисов Компании в сравнении с другими участниками рынка. Было отмечено, что 75% участников опроса или увеличили применение удобрений, или сохранили его на прежнем уровне.

Согласно результатам исследования, среди всех удобрений, представленных на рынке, **потребители отдают предпочтение продукции Группы «ФосАгро».**

Более чем у половины опрошенных марка «ФосАгро» ассоциируется с высоким качеством продукции. Среди ключевых характеристик бренда «ФосАгро», отмеченных респондентами, чаще других назывались «наиболее известный отечественный производитель», «хорошая

репутация и надежный партнер», а также «социально ответственная компания».

Важно отметить, что исследование выявило высокую узнаваемость экологической маркировки удобрений. Так, 53% участников исследования знают об экологических маркировках на минеральных удобрениях, а маркировку «Листок жизни» и «Зеленый эталон» знают 38 и 35% респондентов соответственно.

Особое внимание мы уделяем вопросу образовательной деятельности, доведения информации о продуктах, их правильном и безопасном использовании. Именно поэтому особое внимание в исследовании было уделено вопросам цифровых сервисов и источников информации, которыми пользуются потребители.

Как показали результаты опроса, основными источниками информации о продуктах для потребителей по-прежнему остаются сайт Компании, обучающие видео на YouTube и в социальных сетях; также пользователи отметили, что активно пользуются агрокалькулятором Группы «ФосАгро».

46%

участников исследования указали на то, что объем используемых минеральных удобрений в их фермерском хозяйстве не изменился по сравнению с 2022 годом

24%

отметили, что объем используемых минеральных удобрений уменьшился

29%

отметили увеличение использования удобрений

1%

затрудились ответить

В 2023 году мы провели два масштабных исследования мнения потребителей.

С октября по декабрь 2023 года прошел опрос участников рынка агропромышленной продукции во всех сельскохозяйственных регионах России методом опроса. В общей сложности было опрошено 400 респондентов. Для обеспечения более полного охвата и объективности исследования опрос проводился силами независимого исследовательского агентства.

СЕРВИСЫ, КОТОРЫМИ ПОЛЬЗУЮТСЯ УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

55%

Сайтом Компании-производителя удобрений

45%

Обучающий видео-контент на Youtube и в социальных сетях

36%

Агроконсультирование

36%

Обучение (в том числе онлайн формат обучения)

36%

Агрокалькулятор (расчет нормы внесения элементов питания, подбор удобрений)

35%

Мобильное приложение с агро-сервисами

35%

Сервисы для покупки минеральных удобрений онлайн

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КОМПАНИИ

В рамках второго исследования мы изучили степень удовлетворенности наших потребителей продукцией и сервисами Компании.

Удовлетворенность потребителей является приоритетом в деятельности Компании. Взаимодействие с потребителями, направленное на исследование существующих требований к выпускаемой продукции, осуществляется посредством анкетирования потребителей.

Полученная информация служит основанием для ежегодной оценки степени удовлетворенности потребителей. По итогам 2023 года опрос проводился среди российских клиентов Компании анкетированием в «Яндекс.Формах» и фокусировался на вопросах оценки удовлетворенности.

Опрос-анкета позволила получить качественную оценку, соответствующую пятибалльной шкале (5 баллов — полностью удовлетворен, 1 балл — совсем не удовлетворен), . Кроме того, при оценке была учтена степень важности того или иного параметра при покупке минеральных удобрений (по шкале от 1 до 5, где 1 — «совсем неважен», а 5 — «очень важен»).

Оценка степени удовлетворенности потребителей проведена по следующим критериям: удовлетворенность качеством поставляемой продукции, упаковкой (дизайн, прочность, защищенность от влаги), ассортиментом продукции, работой персонала в части оперативности обработки обращений, качества сопровождения и консультирования.

Степень удовлетворенности потребителей по критериям за 2023 год приведена в сравнении с 2022 и 2021 годами. Расчет произведен путем перевода среднего

балла по критерию в проценты, исходя из наивысшей возможной оценки 5 баллов и степени

важности того или иного параметра при покупке минеральных удобрений.



Удовлетворенность потребителей оценивалась по следующим параметрам:

качество поставляемой продукции;

ассортимент продукции;

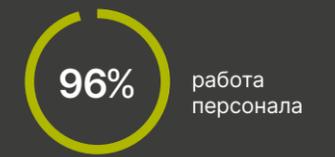
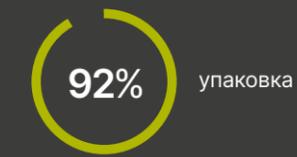
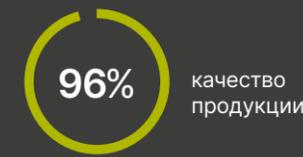
упаковка (дизайн, прочность, защищенность от влаги);

работа персонала в части оперативности обработки обращений, качества сопровождения и консультирования.

Степень удовлетворенности потребителей по критериям

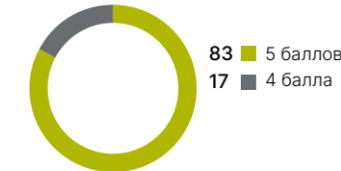
Критерии	Удовлетворенность качеством			Удовлетворенность упаковкой			Удовлетворенность ассортиментом продукции			Удовлетворенность работой персонала			Итого		
	'21	'22	'23	'21	'22	'23	'21	'22	'23	'21	'22	'23	'21	'22	'23
Внутренний рынок	4,93	4,85	4,78	4,93	4,89	4,86	4,87	4,37	4,59	4,73	4,93	4,79	4,87	4,76	4,76
	99%	97%	96%	99%	98%	97%	97%	87%	92%	95%	99%	96%	98%	95%	95%

По-прежнему на высоком уровне потребителями оценены

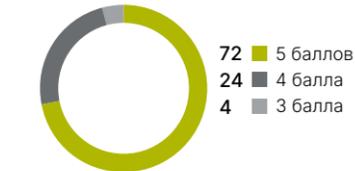


Удовлетворенность потребителей по критериям в разрезе поставленных оценок отражена на диаграммах.

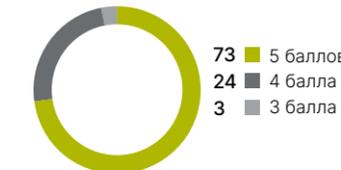
Качество (состав — элементы питания, действующие вещества), %



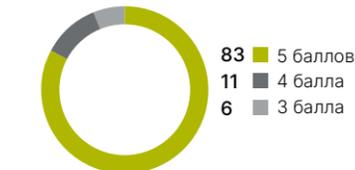
Качество (гранулометрический состав, пылимость, слеживаемость), %



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



Работа персонала (качество сопровождения и консультирования), %



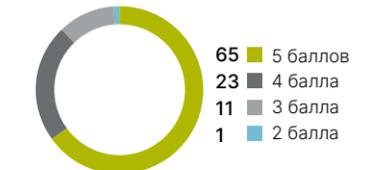
По результатам проведенного анкетирования потребители высоко оценили продукцию АО «Апатит» по заявленным критериям. Большинство потребителей отмечают высокое качество продукции, своевременность поставок и высокую

компетентность персонала, осуществляющего сопровождение и консультирование.

По обобщенным данным, по результатам мониторинга удовлетворенности потребителей



Ассортимент, %



АО «Апатит» за 2023 год средний показатель удовлетворенности составил 95%, что подтверждает высокую степень удовлетворенности потребителей АО «Апатит».