

«Augen auf auch im Verkauf»

Qualitätssicherung im Detailhandel

Dr. sc. nat. ETH Christian Blenn, Leiter Qualitätsmanagement Retail

Migros-Genossenschafts-Bund

13. Konsumententagung, 4. Mai 2022



MIGROS

Wo kommen eigentlich die Produkte her, die ich im Supermarkt kaufen kann?

1. Primärproduktion



2. Logistik



3. Herstellung



4. Logistik



5. Zwischenlager



6. Logistik



7. Verkauf



8. Konsument*in



Rohstoffe

Halbfabrikate

Fertigprodukte

Produkte



*Kund*innensicht*

Was unternimmt Migros auf Stufe Lieferant?



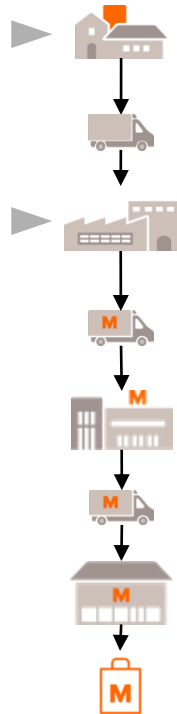
Primärproduktion

- Einige Produkte direkt «vom Feld in den Supermarkt»
- Rückverfolgbarkeit bis auf Ebene Primärproduktion
- Eigene Kontrollen vor Ort (Lebensmittelsicherheit, Nachhaltigkeit, Umwelt- und Tierschutz, Arbeitssicherheit)
- Zertifikate (z. B. «Good Agricultural Praxis» (SwissGAP, GlobalGAP))



Herstellung

- Klare Anforderungen an die Lebensmittelsicherheit für jeden Lieferant
- Zertifikate (z.B. «*Global Food Safety Initiative*» (GFSI))
- Migros-eigene Checkliste zur vor Ort Überprüfung von Lieferanten
- Initial-Audit bei jedem neuen Lieferant
- Regelmässige Wiederholungs-Audits
- Interventions-Audits bei Regelverstössen



Welche Kontrollen finden bei den Produkten statt, bevor sie im Supermarkt landen?



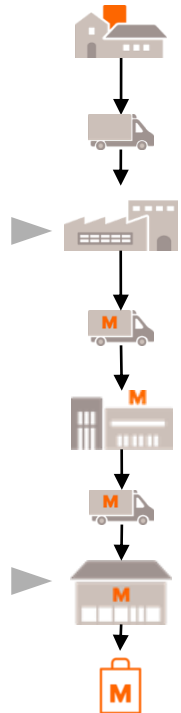
Neue Produkte

- Strenger Prozess von der Qualitätssicherung begleitet
- Anforderungskatalog für jede Produktkategorie
- Verkehrsfähigkeit in der Schweiz und Lebensmittelsicherheit
- Belege werden eingefordert (Analyse-Berichte), eigene Laboranalysen
- Etiketten gemeinsam mit dem Lieferanten gestaltet
- Produktinformationen werden digitalisiert



Produkte aus dem Ausland

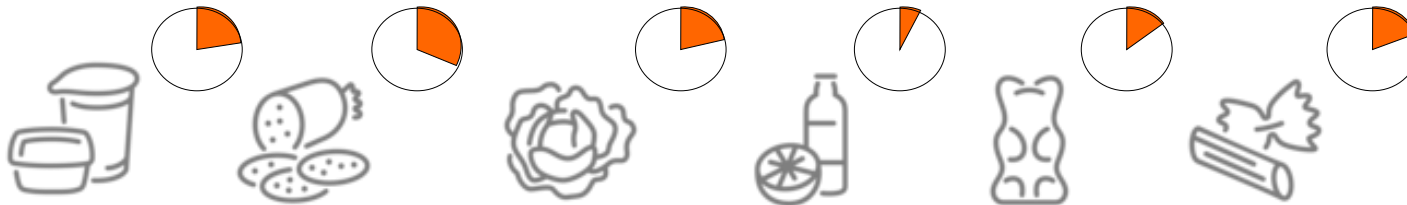
- Global unterschiedliche Durchsetzung der Lebensmittelsicherheit
- Produkte sind eventuell dort als Lebensmittel nicht gebräuchlich
- Warenabnahme bevor Import («*Final Random Inspection*»)
- Migros begleitet die Herstellung lokal (z.B. Aussenstelle in Asien)



Eigene Produktkontrollen im Markt geben zusätzliche Sicherheit.

Regelmässige Überwachung der Sortimente

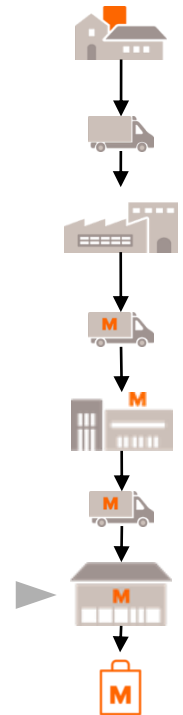
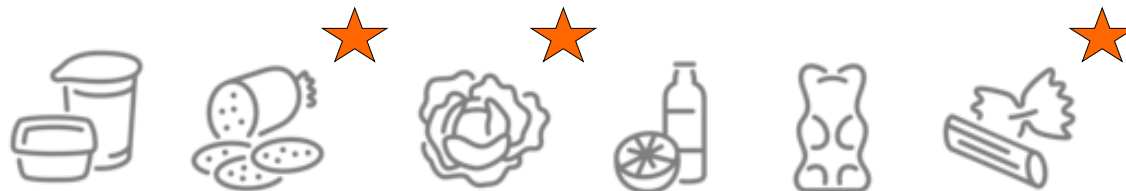
1. Standard-Kontrollen zur Überwachung der Lebensmittelsicherheit



2. Kontrollen zur Stabilität der Lebensmittelsicherheit einzelner Produkte



3. Kampagnen



Gekühlte Produkte verlangen besonderes Augenmerk.

Hygienekonzepte und Kontrollen in den Verkaufsstellen und während Logistik



1. Primärproduktion



2. Logistik



3. Herstellung



4. Logistik



5. Zwischenlager



6. Logistik



7. Verkauf



Produkte



8. Konsument*in



- Bis zum Verzehr frische Lebensmittel kühl aufbewahren (*Kühlkette*)
- HACCP Konzepte für alle Betriebe und Filialen
- Migros-eigene Inspektionen
- Bitte lagern auch Sie die Produkte kühl, wenn so auf der Verpackung angegeben

Auch wir werden überwacht.

Externe Stellen prüfen die Lebensmittelsicherheit unserer Produkte und Verkaufsstellen



1. Staatliche Kontrollinstanzen

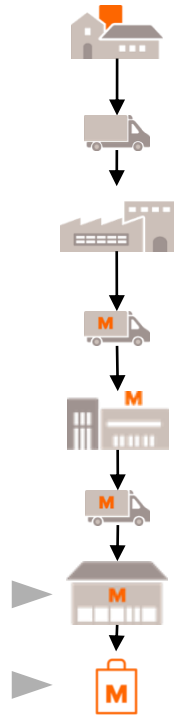
Die Kantonalen Labore haben den gesellschaftlichen Auftrag Lebensmittelhändler und –hersteller hinsichtlich Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben hin zu überprüfen.

2. Konsumentenschutz-Organisationen

Diverse NGOs und Medien prüfen regelmässig die von uns verkauften Produkte. So ist ein direkter Vergleich mit unseren Mitbewerbern möglich.

3. Konsument*innen

Ihr Feedback ist uns wichtig. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie mit einem Produkt nicht zufrieden sind.

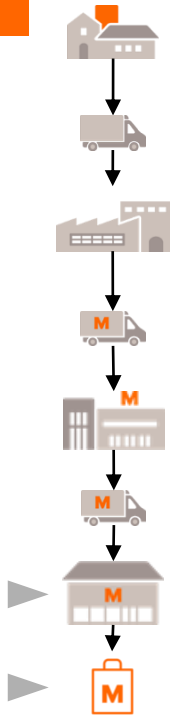


Und was passiert wenn etwas schief gelaufen ist?

Ein konsequentes und transparentes Abweichungs-Management steht für unsere Fehlerkultur



- Produkte-Fehler können auftreten
- Produktabweichungen werden durch Qualitätssicherung bearbeitet
- Fachliche und faktenbasierte Beurteilung
- Produkte-Rückruf bei gesundheitlichem Risiko für unsere Konsument*innen
- Massnahmen transparent dem Kantonalen Labor mitgeteilt und abgestimmt
- Produkt sofort aus den Verkaufsstellen entfernt
- Offensive Kommunikationskampagne (klassische und digitale Medienmitteilung)
- Direktes Anschreiben an unsere Konsument*innen
- Interne Prüfung ob Massnahmen fristgerecht und sachgemäss umgesetzt
- Weitere interne Massnahmen (z.B. zusätzliche Kontrollpunkte auf Ebene Lieferant und/oder Produkt)



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



MIGROS