



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по промышленной политике,
инновациям и торговле Санкт-Петербурга
СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»

КОНФЕРЕНЦИЯ

«Организация эффективного взаимодействия потребителя
и предпринимателя в условиях цифровизации, внедрения инноваций
и интеллектуальных сервисов в сфере торговли, общественного
питания и услуг как одно из основных направлений защиты прав
потребителей в 2025 году»

О деятельности СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» в сфере защиты прав потребителей

Докладчик: Кузов Александр Петрович, начальник отдела
контроля качества продукции и услуг
по обращениям потребителей

ЦКК ЦЕНТР
КОНТРОЛЯ
КАЧЕСТВА

27.03.2025



Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»

**Приобрели некачественный
продукт питания или сомневаетесь
в его качестве?**



Обратитесь через форму на нашем сайте:

<https://quality.spb.ru/>

кнопка «ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ»

Проверим бесплатно!

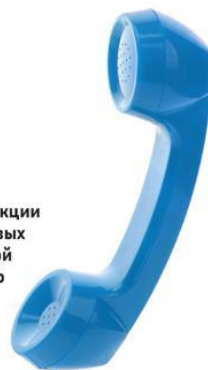
Горячая линия Центра контроля качества

233-55-45

Пн – Чт – с 09:00 до 18:00, Пт – с 09:00 до 17:00. В предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час. Выходные дни – в соответствии с производственным календарем.

ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

- БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ по вопросам качества продукции и услуг, а также определить качество и безопасность пищевых продуктов на современном оборудовании в аккредитованной лаборатории с последующим предоставлением письменного ответа по существу обращения;
- разъяснения норм Закона РФ «О защите прав потребителей».



МЫ ПОМОЖЕМ ЗАЩИТИТЬ ВАШИ ПРАВА.

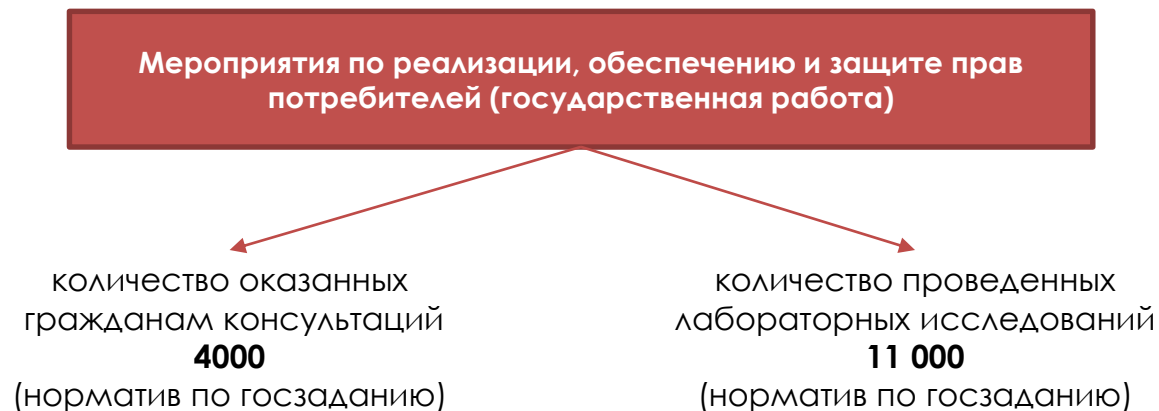


НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА!

Прием обращений граждан
ведется:

- по многоканальному телефону «горячей линии» по защите прав потребителей
233-55-45;
- в электронном виде на Портале по ЗПП (<https://zpp.spb.ru/>) и на сайте Центра (<https://quality.spb.ru/>);
- В ходе личного приема письменном виде по адресам:
**Измайловский пр., д. 3;
Суворовский пр., д. 65, лит. Б,
а также по Почте России.**

Рассмотрение обращений
осуществляется
на безвозмездной основе!



ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ:

4 027 обращений граждан было рассмотрено (**668** – на продовольственные товары/услуги и **3 359** – на непродовольственные товары/услуги), из них: **3 738** устных консультаций по «телефону горячей линии»; **289** письменных обращений на неудовлетворительное качество продукции (услуг); **143** образца пищевой продукции отобрано в торговых предприятиях по обращениям граждан (**45 (31,5%)** не соответствовало обязательным требованиям); **382** образца пищевой продукции отобрано в торговых предприятиях в целях информационного обеспечения потребителей и защиты их прав (**81 (21,2%)** не соответствовал обязательным требованиям).

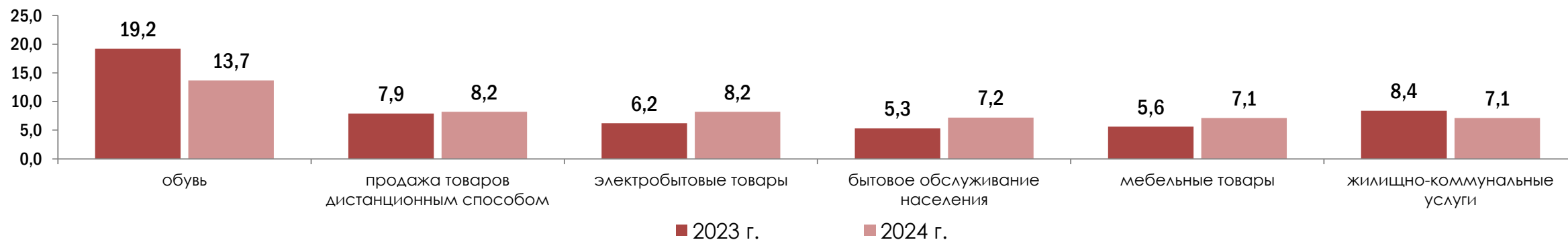
Проведено **11 078** лабораторных испытаний 525 образцов пищевой продукции в рамках государственного задания.



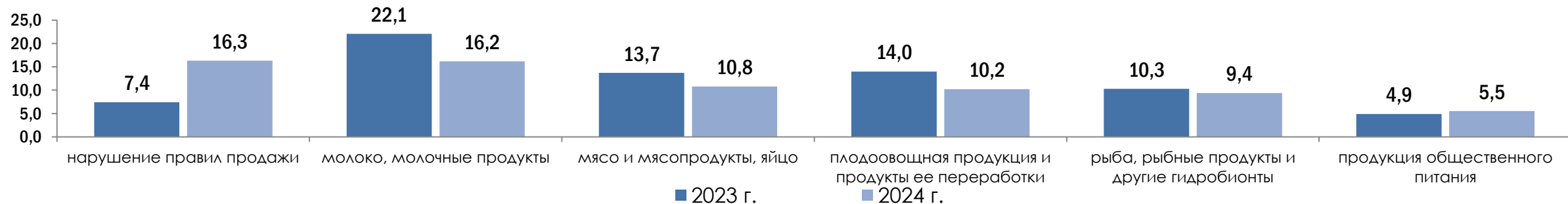
Экспертиза непродовольственных товаров: обуви, изделий кожгалантереи – **226** шт.
Обеспечен возврат потребителям более **900** тыс. руб.

Наибольшее количество обращений по группам товаров (% от общего количества обращений в группе)

Непродовольственные товары/услуги



Продовольственные товары/услуги



ЦКК и наиболее крупные организации розничной торговли заключили **соглашения** о совместных действиях с целью получения объективной и достоверной информации о качестве и безопасности продукции, защиты прав потребителей посредством предотвращения поступления на потребительский рынок города некачественной и опасной продукции.

Соглашения заключены с:

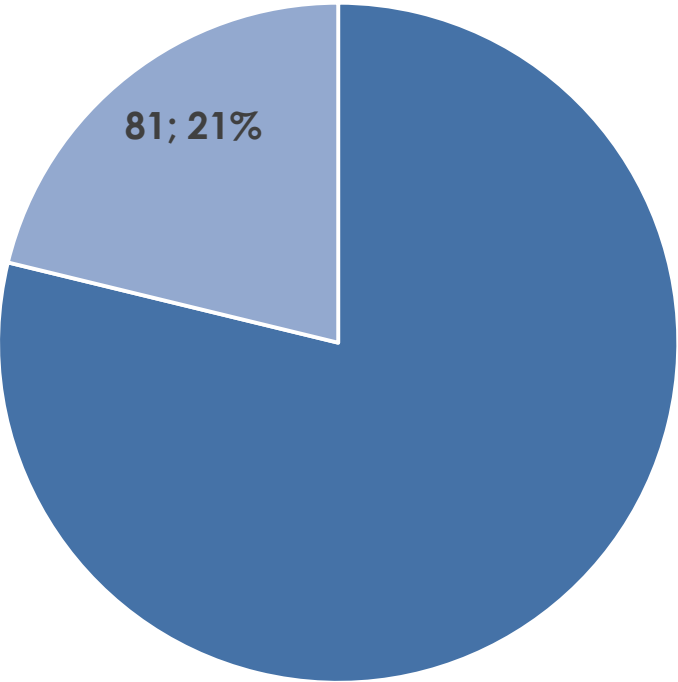
X5 Retail Group («Пятерочка», «Перекресток»),
АО «ТАНДЕР» (магазины «Магнит»), АО «Дикси Юг»,
ООО «Лента», ООО «ТД «Реаль»,
ООО «О'Кей», ООО «METRO cash&carry»,
маркетплейс «Яндекс.Лавка»,
универсамы: «Невский», «Пулковский»,
«СуперБабилон», «Сезон» и другие.



Качественный товар

Качество и контроль > Качественный товар

В 2024 году было отобрано **382** образца пищевой продукции, **81** из которых не соответствовал обязательным требованиям



Результаты лабораторных испытаний образцов пищевой продукции «Майнинг», отобранных 03.02.2025 и 05.02.2025 при участии специалистов СПб ГБУ «ЦККП» в различных, в том числе сетевых, торговых предприятиях, осуществляющих свою деятельность на территории Санкт-Петербурга			
Наименование и количество упаковочной пищевой продукции	Изготовитель (наименование, страна, регион)	Дата изготовления (упаковки)	Результаты лабораторных исследований
 Майнинг «Провидо» с массовой долей жира 67% «ЛЕНТА» 380 мл	АО «Викторский масложиро- вый комбинат» Россия, Новгородская обл.	28.12.2024	По физико-химическим показателям: массовая доля жира соответствует данным на этикетке; по физико- химическим показателям: перекисное число соответствует требованиям ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию», приложение № 1; по физико-химическим показателям: сорбиновая кислота и сорбит калий в комбинации с бензойной кислотой и бензоатом калия в комбинации или в комбинации, в пересчете на соответствующую кислоту соответствуют требованиям ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств», приложение № 8; по микробиологическим показателям: бактерии группы кишечной палочки, дрожжи, плесени, бактерии рода <i>Salmonella</i> соответствуют требованиям ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию», приложение № 2, ТР ТС 021/2011 «Требования безопасности пищевой продукции» приложение 1; по содержанию токсичных элементов: массовая доля

	Каша вареная «Докторская» Мясной продукт категории А. Колбасное изделие «Мясной Дом Барский» 500 г	ООО «МДБ» Россия, Московская обл.	18.01.2025	По физико-химическим показателям: массовая доля белка, массовая доля жира, массовая доля хлористого натрия, массовая доля общего фосфора (в пересчете на P2O5), массовая доля нитрита натрия, остаточная кислотность соответствуют требованиям ГОСТ 23670-2019 «Изделия колбасные вареные мясные. Технические условия»; по микробиологическим показателям: количество мезофильных аэробных и факультативно-анаэробных микроорганизмов (КМАФАнМ), бактерии группы кишечной палочки, сульфитредуцирующие клостридии, бактерии <i>Staphylococcus aureus</i> (S.aureus), бактерии рода <i>Salmonella</i> , бактерии рода <i>Listeria monocytogenes</i> соответствуют требованиям ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» приложение 1, ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» приложение 1; по содержанию пестицидов: сумма изомеров гексахлорциклопексана (ГХЦП), содержание ДДТ и его метаболитов (в сумме) соответствуют требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» приложение 3.
---	--	-----------------------------------	------------	--

	Мясное колбасное изделие варено-копченое категории А. Колбаса «Сервелат» «ГОСТ» «С» «Приворотный год» 250 г	ООО «Мираторг-Курск» Россия, Курская обл.	31.12.2024	По физико-химическим показателям: массовая доля влаги, массовая доля белка, массовая доля жира, массовая доля хлористого натрия, массовая доля общего фосфора (в пересчете на P2O5), массовая доля нитрита натрия, остаточная кислотность соответствуют требованиям ГОСТ Р 55455-2013 «Колбасы варено-копченые. Технические условия».
	Изделие колбасное варено-копченое. Продукт мясной категории А. Колбаса варено-копченая «Московская». Охлажденная «Дубринина» 350 г	ООО «Владимирский стандарт» Россия, Владимирская обл.	06.01.2025	По физико-химическим показателям: массовая доля влаги, массовая доля белка, массовая доля жира, массовая доля хлористого натрия, массовая доля общего фосфора (в пересчете на P2O5), массовая доля нитрита натрия, остаточная кислотность соответствуют требованиям ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» приложение 1, ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» приложение 1; по содержанию токсичных элементов: массовая доля свинца (Pb), массовая доля мышьяка (As), массовая доля кадмия (Cd), массовая доля ртути (Hg), по содержанию бенз(а)пирена соответствуют требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» приложение 3.
	Мясной продукт. Изделие колбасное. Колбаса полукопченая категории Б. «Красовская» «Дубринина» 370 г	ООО «Маскобинат» ЗАО» Россия, Московская обл.	11.01.2025	По физико-химическому показателю: массовая доля влаги, не соответствует требованиям таблицы 1, п. 5.2.1. ГОСТ 31785-2012 «Колбасы полукопченые. Технические условия».

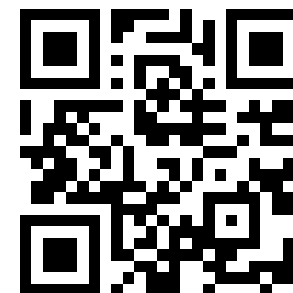
Результаты лабораторных испытаний образцов пищевой продукции
представлены на информационных ресурсах



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПОРТАЛ
по защите прав потребителей



Комитет по промышленной
политике, инновациям и торговле
Санкт-Петербурга



Проведение семинаров и консультаций в ВМО и КСЦОН

В 2024 году проведено **30** выездных семинаров в ВМО,
81 - в КСЦОН, **1** – в Санкт-Петербургском региональном отделении
Общероссийской Общественной организации инвалидов
«Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество
слепых», **2**- для студентов в рамках Всемирной недели качества,
по письменному обращению руководства Колледжа туризма
и прикладных технологий

В мероприятиях
непосредственно
приняли участие
1 697 человек



В ходе мероприятий разъяснялись нормы действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, производилось индивидуальное консультирование и разъяснялся претензионный порядок при приобретении продукции (услуг) ненадлежащего качества

Подготовлены и размещены информационные материалы и комментарии по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров для СМИ Санкт-Петербурга в количестве **673 публикации**.

По рейтингу Минцифры рейтинг Госпаблика ЦКК составляет 5 из 5 и занимает лидирующую позицию.

Публикации о деятельности ЦКК на информационных ресурсах муниципальных образований Санкт-Петербурга – **111** МО (периодические публикации в течение года)



Работники **8** раз выступили на телевидении, радио и в информационных агентствах



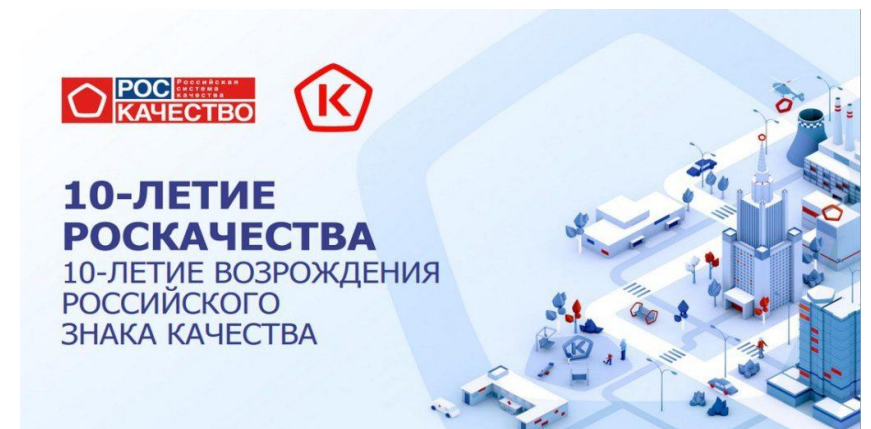
Слоган 10-летия - «Роскачество: 10 лет повышаем качество жизни»

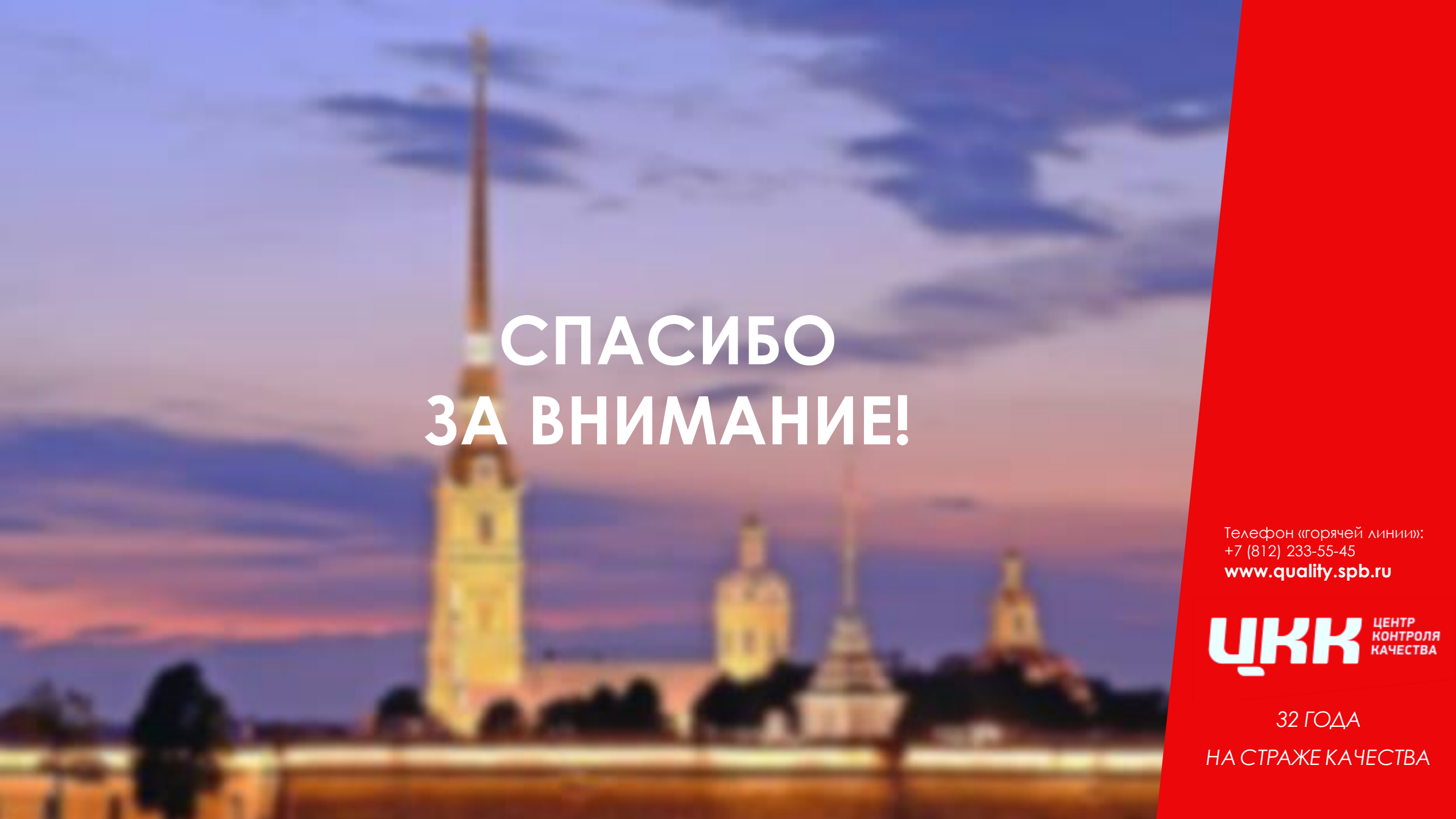
Впервые Знак качества появился в СССР
20 апреля 1967 года

10 лет назад он был представлен в
модернизированном формате: пятиугольная
форма отсылает к историческому образу
Государственного знака качества **СССР**



Ознакомиться с рейтингом регионов России
по количеству товаров, которым присужден
государственный Знак качества, можно
на официальном сайте Роскачества





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Телефон «горячей линии»:
+7 (812) 233-55-45

www.quality.spb.ru

ЦКК ЦЕНТР
КОНТРОЛЯ
КАЧЕСТВА

32 ГОДА

НА СТРАЖЕ КАЧЕСТВА