

# РУКОВОДСТВО ПО РАЗМЕЩЕНИЮ «ЗНАКА КАЧЕСТВА» ТОПЛИВА ПАО «ГАЗПРОМ НЕФТЬ»

ЧЕТВЕРТАЯ РЕДАКЦИЯ / 2020



# 1. ОПИСАНИЕ «ЗНАКА КАЧЕСТВА»

1.1	«Знак качества»	3
1.2	«Знак качества». Построение. Минимальный размер. Охранное поле	4
1.3	Цветовая палитра. Разрешенные фоны	5
1.4	Некорректное использование	6
1.5	«Знак качества» с QR-кодом	7
1.6	«Знак качества» с QR-кодом и номером	8
1.7	Кобрендинг с логотипом «Газпромнефть-Региональные продажи»	9





## Система контроля качества ПАО «Газпром нефть»

В ПАО «Газпром нефть» внедрена система контроля качества, которая охватывает проверки нефтепродуктов на всех этапах транспортировки по логистической цепи от нефтеперерабатывающего завода до АЗС.

Знак качества является официальным свидетельством того, что топливо поставлено с соблюдением требований Системы контроля качества, действующей на всех этапах транспортировки топлива. Размещение «Знака качества» на элементах АЗС «Газпромнефть» и партнерских АЗС свидетельствует об отсутствии несоответствий при систематическом контроле качества топлива на объектах.

Проверки осуществляются один раз в месяц. Проверки могут проходить внепланово при получении жалоб от клиентов, при выявлении отклонений по качеству и при расположении АЗС в регионе с повышенным риском потери качества. Присвоение «Знака качества» означает размещение наклейки «Знак качества» на экране ТРК, платежном терминале автоматических АЗС и во внутреннем помещении магазина.



## «Знак качества». Построение. Минимальный размер. Охранное поле

«Знак качества» представляет собой стилизованное изображение буквы G в виде лабораторного микроскопа. Справа и слева от знака располагается заголовок «Гарантия качества», внизу — «Газпром нефть». Вся композиция заключена в окружность, что делает знак похожим на печать.

**Минимальный размер** воспроизведения знака — 30 мм.

**Охранное поле.** При размещении на носителе требуется соблюдать минимальный отступ от края и графики. Это расстояние равно расстоянию от внешней окружности до базовой линии надписи «Гарантия качества».

- ① DIN Pro Black
- ② DIN Condensed Regular

**Белый фон**

Pantone: 11-0601  
 CMYK: 0.0.0.0  
 RGB: 255.255.255  
 HTML: FFFFFFFF  
 RAL: 9003

**Синий фон**

Pantone: 300 C  
 CMYK: 100.44.0.0  
 RGB: 0.108.177  
 HTML: 0070BA  
 RAL: 5017

**Дополнительная опция**

Предполагает использование белой версии логотипа на фоне размытой фотографии с наложением фона синего цвета.

**Цвет знака**

Pantone: 300 C  
 CMYK: 100.44.0.0  
 RGB: 0.108.177  
 HTML: 0070BA  
 RAL: 5017

## Цветовая палитра. Разрешенные фоны

**Основные версии** — знак синего цвета на белом фоне и белый знак на синем фоне. Для воспроизведения в печати рекомендуется использовать краски Pantone. Если это невозможно технологически, то используется CMYK.

**На партнерском фоне** используется синий знак с белым заполнением. Партнерский фон может быть любым.



## Некорректное использование

**Запрещается** вносить в «Знак качества» любые изменения. На этой странице приведены основные примеры некорректного использования знака:

- ✗ окрашивание в нефирменные цвета или некорректное использование фирменной палитры;
- ✗ поворот/наклон знака;
- ✗ использование контурной обводки;
- ✗ применение эффектов;
- ✗ непропорциональное изменение размера;
- ✗ использование нефирменных шрифтов.

### **Важно!**

- ✗ Запрещается как-либо использовать «Знак качества» в рекламных материалах вне тех форматов, которые обозначены в данном руководстве.



## «Знак качества» с QR-кодом

Для информирования клиентов сети АЗС используется версия «Знак качества» с QR-кодом и ссылкой на сайт, где можно ознакомиться с программой подробнее.

«Знак качества» с QR-кодом выполнен в фирменном синем цвете, все элементы окрашиваются в белый. Блок отделяется от знака тонкой чертой белого цвета.

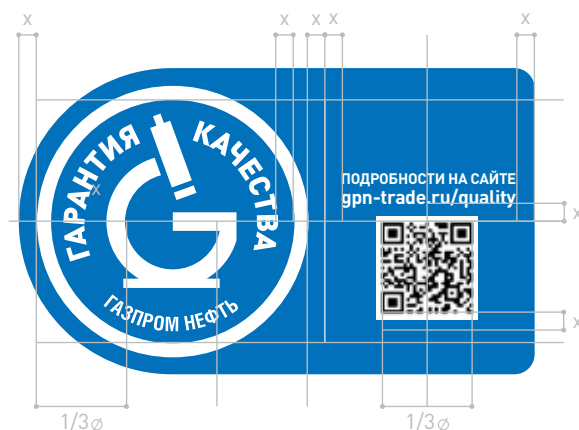
Существует два варианта компоновки «Знака качества» с QR-кодом:

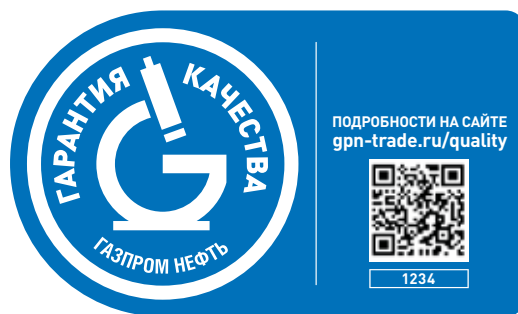
- **вертикальная:** блок располагается под знаком;
- **горизонтальная:** блок располагается справа от знака.

Максимально допустимые размеры для «Знака качества» с QR-кодом:

- **вертикальный:** 80x120 мм;
- **горизонтальный:** 120x80 мм.

- 1 Din PRO Bold
- 2 Din PRO Bold





## «Знак качества» с QR-кодом и порядковым номером. Общее описание

Для информирования клиентов сети АЗС используется версия знака качества с QR-кодом и ссылкой на сайт, где можно ознакомиться с программой подробнее.

Существует два варианта компоновки «Знака качества» с QR-кодом и порядковым номером:

- **вертикальная:** блок располагается под знаком;
- **горизонтальная:** блок располагается справа от знака.

Максимально допустимые размеры для «Знака качества» с QR-кодом и порядковым номером:

- **вертикальный:** 80x120 мм;
- **горизонтальный:** 120x80 мм.

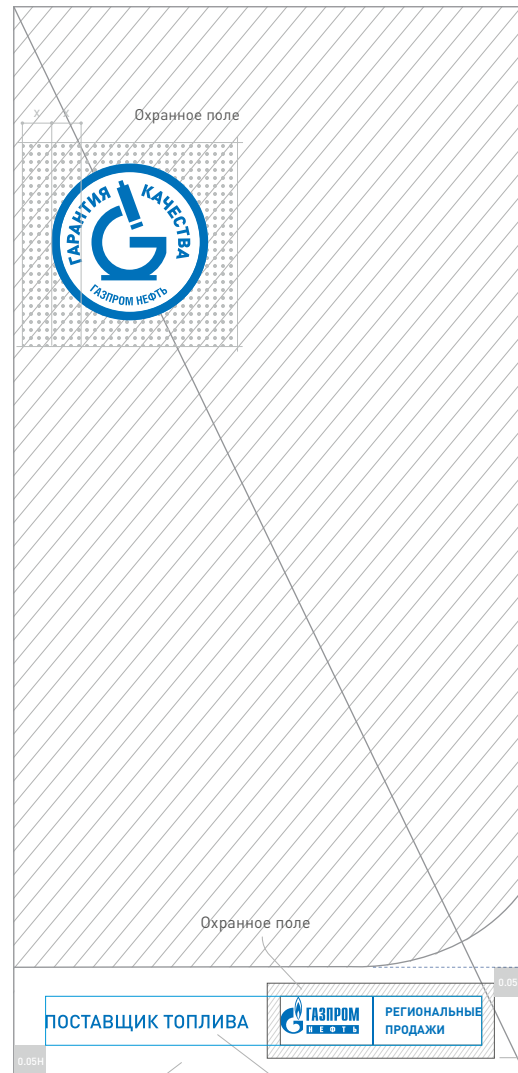
- 1 Din PRO Bold
- 2 Din PRO Bold
- 3 Din PRO Bold







Изображение схематично



Зона брендирования – «подвал» белого цвета

HELIOS Cond Bold  
ALL CAPS  
СМУК 100-44-0-0

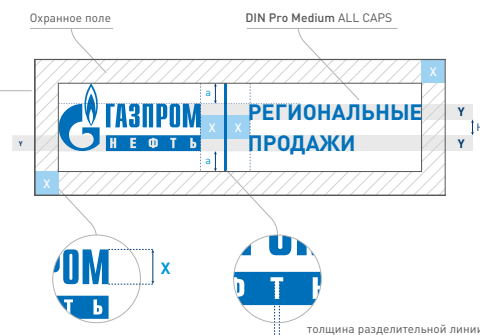
## Кобрендинг с логотипом «Газпромнефть-Региональные продажи». Принцип размещения. Охранные поля

**Кобрендинг** с логотипом «Газпромнефть–Региональные продажи» возможен только на буклете о «Знаке качества», который разрабатывается и производится компанией «Газпромнефть–Региональные продажи».

**Принцип размещения.** Логотипы «Знак качества» и «Газпромнефть–Региональные продажи» должны располагаться диагонально относительно друг друга, при этом «Знак качества» всегда размещается в верхней части макета, а логотип «Газпромнефть–Региональные продажи» — в специальной зоне брендирования, которая находится в нижней части макета.

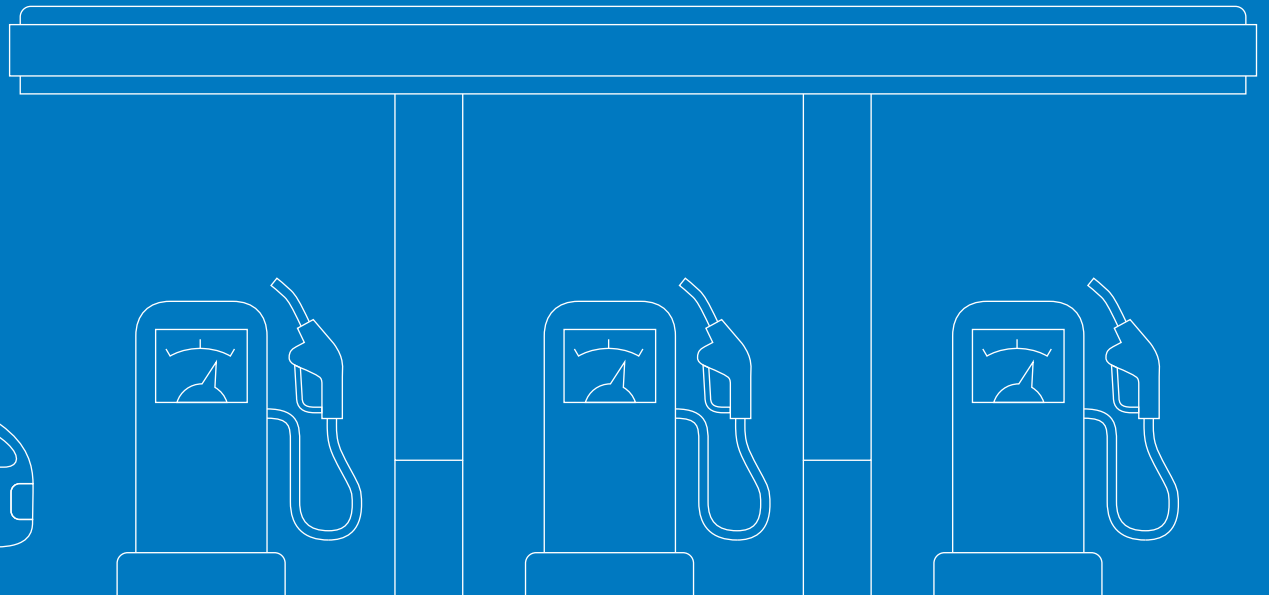
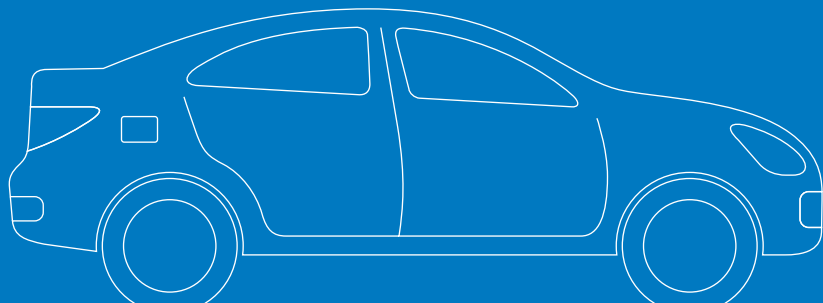
**!** Обязательно наличие части «Поставщик топлива» в зоне брендирования.

**Охранные поля.** При размещении на носителе требуется соблюдать минимальный отступ от края и графики.



# 2. РАЗМЕЩЕНИЕ «ЗНАКА КАЧЕСТВА» НА СТОРОННИХ АЗС

2.1	Наружная реклама	11
2.2	Экран ТРК	12
2.3	Платежный терминал	13
2.4	Входная группа	14
2.5	Буклет в прикассовой зоне	15
2.6	Буклет в зоне кафе	16
2.7	Плазменный экран (видео)	17
2.8	Плазменный экран (слайд)	18
2.9	Кассовый чек	19
2.10	Интернет-баннер	20
2.11	Информационный плакат	21
2.12	Взаимодействие с клиентами	22



Основная версия:



Дополнительная версия:



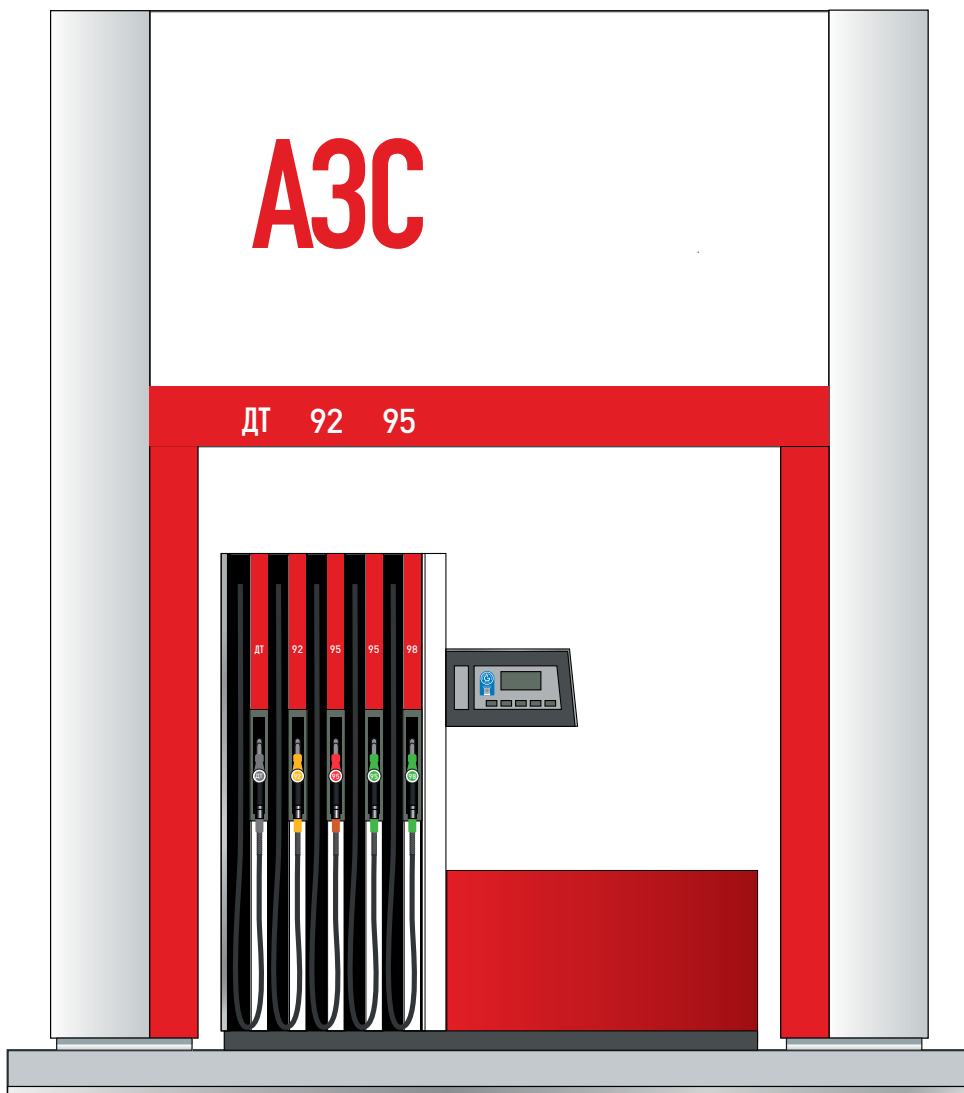
## Принципы размещения на наружной рекламе АЗС со знаком качества

Наружная реклама АЗС на щите 6x3 может располагаться на любом нейтральном фоне или без него. Баннер устанавливается строго по направлению стрелки, указывающей на АЗС.

**Основная версия** используется в большинстве случаев. Область со «Знаком качества» и QR-кодом занимает всю правую сторону баннера.

**Дополнительная версия** используется в исключительных случаях, когда нет возможности использовать основную версию. Область со «Знаком качества» и QR-кодом занимает меньшую площадь баннера.

- ① Поле для логотипа АЗС
- ② Поле для адреса АЗС



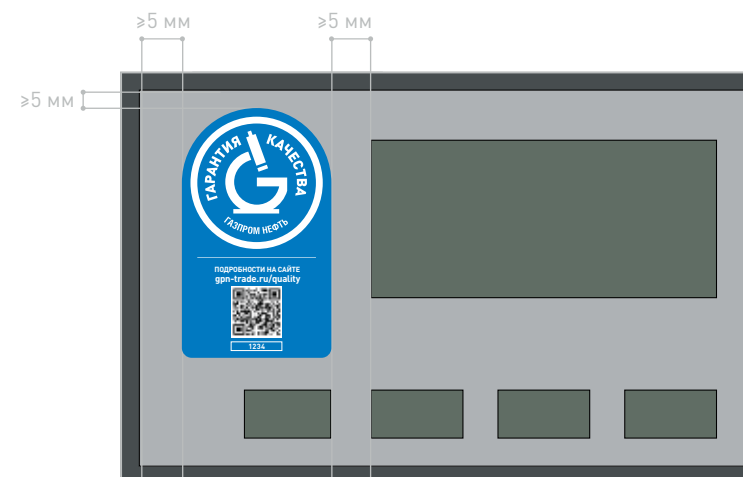
## Принципы размещения на экране ТРК сторонних АЗС

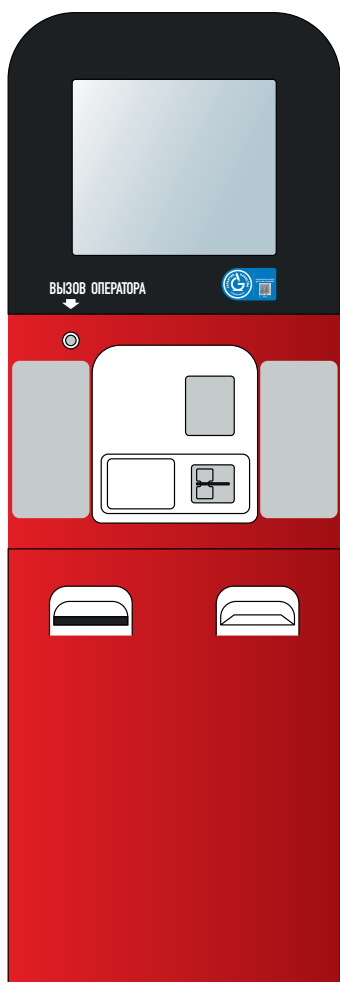
На экране ТРК используется версия «Знака качества» с QR-кодом. Наклейка размещается в верхнем углу со стороны пистолетов. Отступы от наклейки до краев и значимых элементов экрана должны быть не менее 5 мм.

- ✗ Запрещается наносить «Знак качества» на пистолеты, капот и нижнюю часть ТРК.

Максимально допустимые размеры для «Знака качества» с QR-кодом и порядковым номером 80x120мм.

### Пример размещения



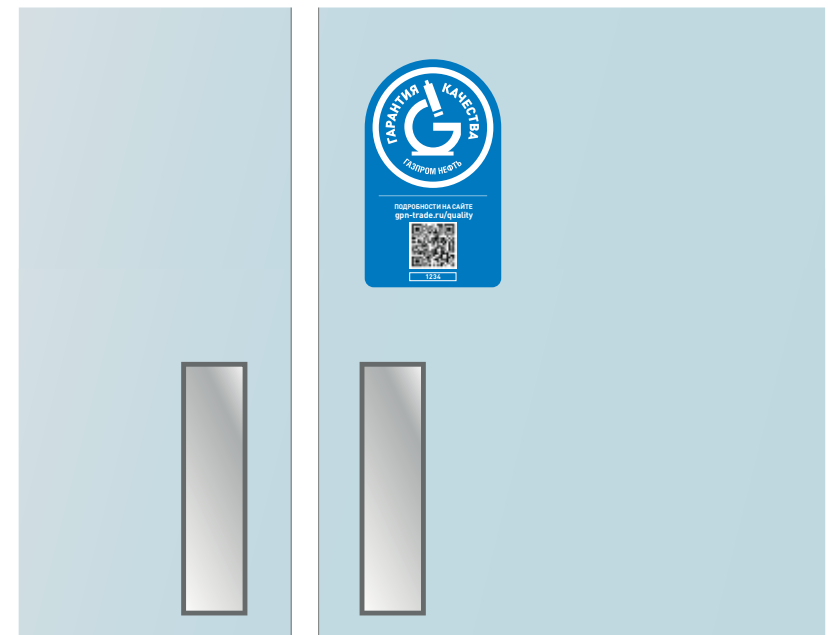
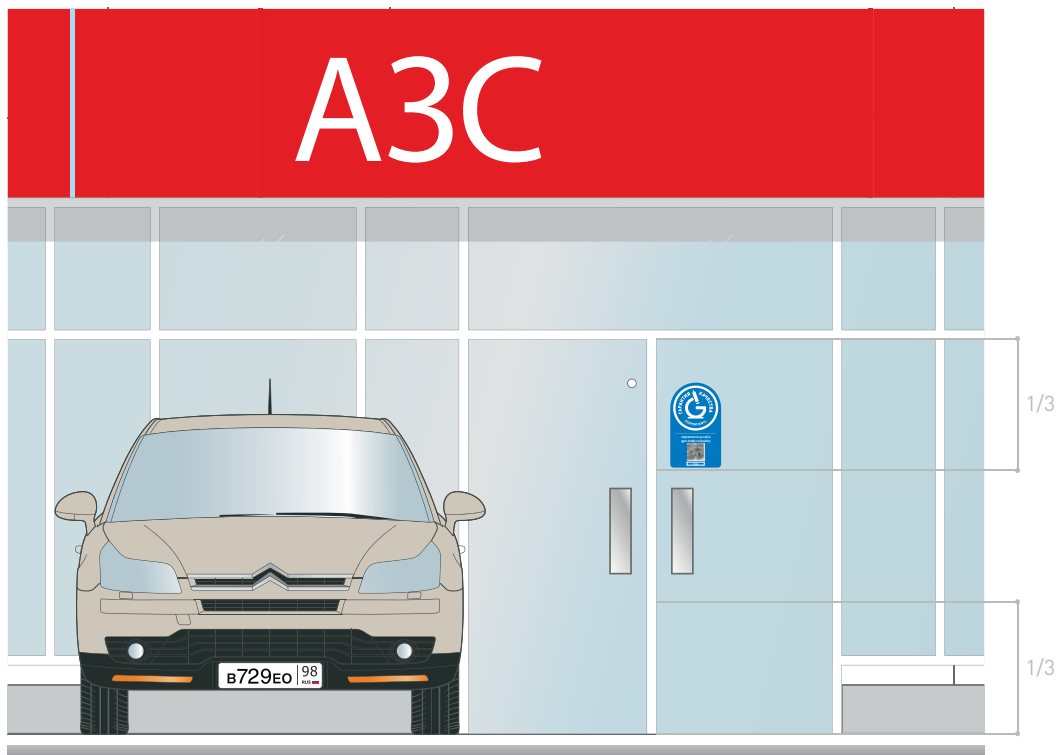


## Принципы размещения на терминале оплаты сторонних АЗС

На терминале оплаты используется горизонтальная версия «Знака качества» с QR-кодом. Знак наносится в виде наклейки на белом фоне. Правый край выровняется по правому краю экрана.

## Принципы размещения на входной группе сторонних АЗС

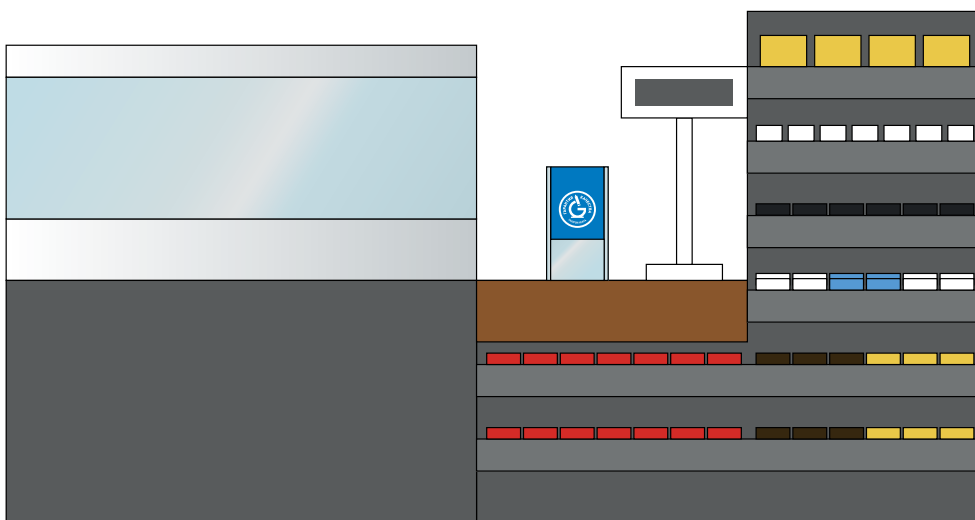
На входной группе сторонних АЗС используется увеличенная вертикальная версия «Знаком качества» с QR-кодом. Знак размещается в верхней части, над дверной ручкой на белой наклейке. В случае отсутствия входной группы размещение предполагается на окне операторной.

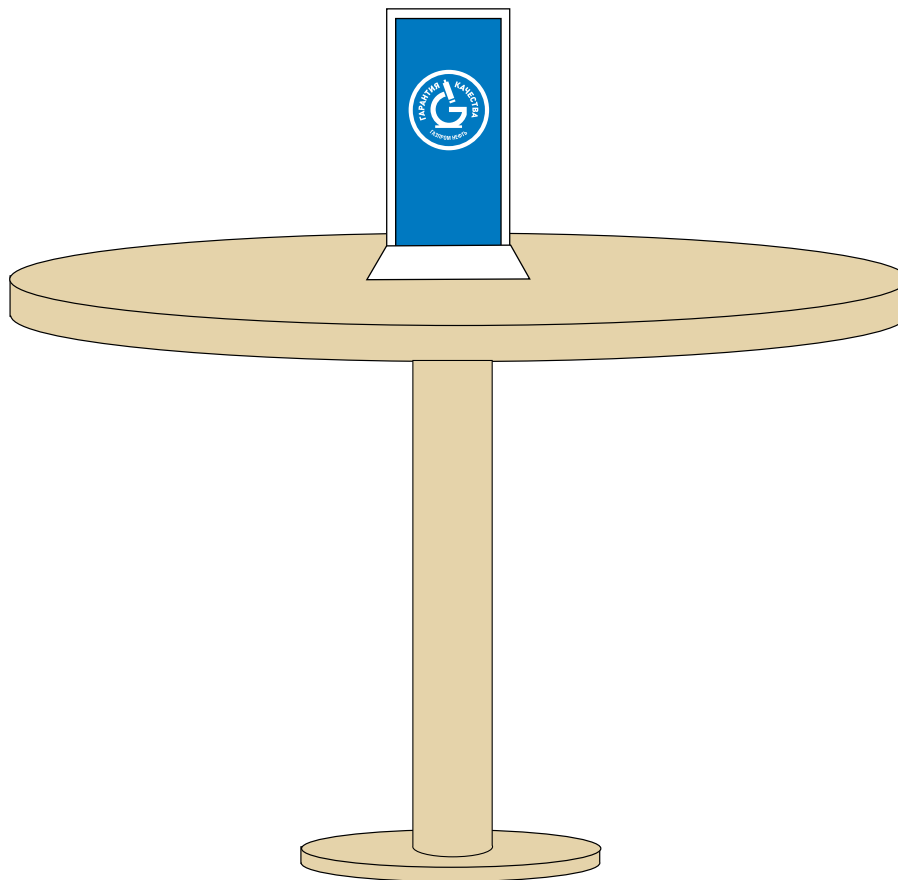


## Принципы размещения буклета в прикассовой зоне сторонних АЗС

**Буклет** следует располагать непосредственно в зоне оплаты, около кассового аппарата. Буклет должен стоять в специальной подставке на переднем плане.

- ✘ Буклет нельзя перекрывать другими объектами. Не допускается, чтобы буклет валялся на полу, был испачкан грязью или остатками еды.





## Принципы размещения буклета в зоне кафе сторонних АЗС

При наличии у клиента зоны кафе, буклет следует располагать **на столиках кафе**.

- ❌ Буклет нельзя перекрывать другими объектами. Не допускается, чтобы буклет валялся на полу, был испачкан грязью или остатками еды.





## Принципы размещения видеоролика на мониторах сторонних АЗС

На мониторах на территории АЗС «Газпромнефть» может транслироваться **видеоролик** в за цикленном режиме как со звуком, так и беззвучно.

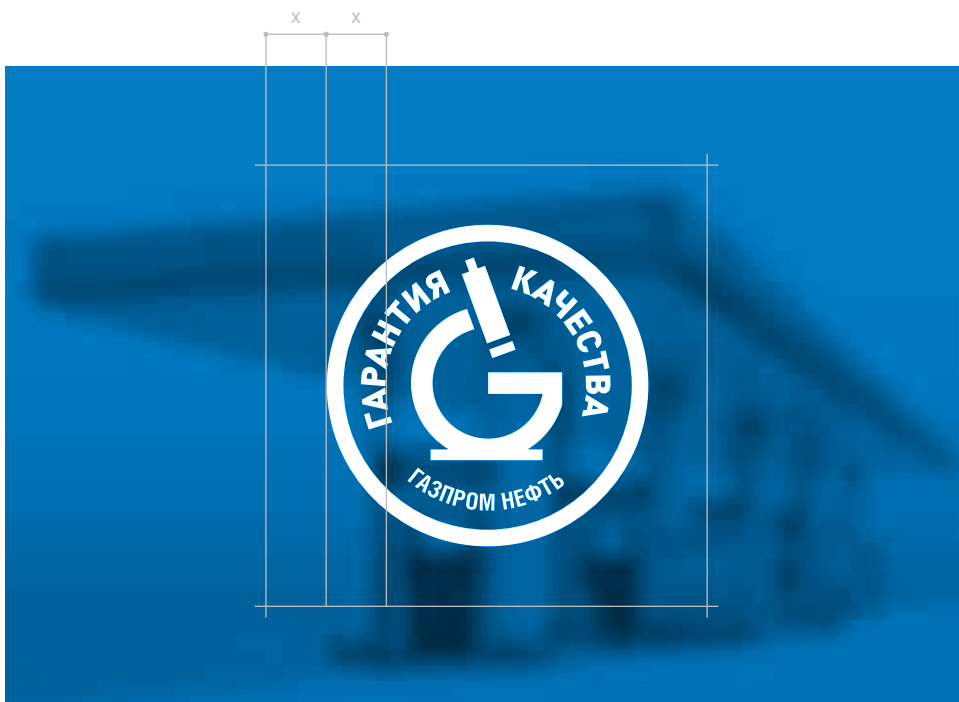
Синий цвет используемый в ролике соответствует фирменному синему цвету (**RGB 0.108.177**). В связи с различными настройками экранов, на которых ролик будет транслироваться, возможно визуальное отклонение от эталонного цвета.

При отсутствии монитора допускается трансляция **аудиоверсии** ролика.

- ✘ Не допускается одновременная трансляция видеоролика со звуком и аудиоверсии ролика.

Аудио-версия ролика






## Принципы размещения слайда на мониторах сторонних АЗС

При отсутствии возможности трансляции на мониторе видеоролика допускается размещения на нем **слайда** со «Знаком качества».

На слайде логотип «Знака качества» помещается с учетом охранного поля. «Знак качества» белого цвета размещается на размытой фотографии с изображением сторонней АЗС с фоном фирменного синего цвета с режимом наложения multiply.



----- <b>“НАИМЕНОВАНИЕ АЗС ПАРТНЕРА”</b> <b>РЕКВИЗИТЫ АЗС ПАРТНЕРА</b> АЗС №111 -----	
РЕКВИЗИТЫ АЗС ПАРТНЕРА	
ЗН ННТ 00000000000000000000	06.06.18 05:56
КАССИР РУБИНА А.Б.	#0404
ПРИХОД “КАССОВЫЙ ЧЕК”	ИНН 344109414
РН ННТ 00000000000000000000	ФН 00000000000000000000
САЙТ ФНС 00000000000000000000	WWW.NALOG.RU
НОМЕР СМЕНЫ	431
НОМЕР ЧЕКА ЗА СМЕНУ	32345
КОД ПОДТВЕРЖДЕНИЯ:	234545
-----	
ТРН №3 АИ-92	47 000 X 46 59 =2189 73
-----	
<b>ИТОГ</b>	<b>=2189 74</b>
НАЛИЧНЫМИ	=2200 00
СДАЧА	= 10 27
СНО	СНО
ФД: 195	ФП: 23457575



## Принципы размещения на кассовом чеке сторонних АЗС

При технической возможности кассовых аппаратов НАЗС/АС, разместить логотип «Знака качества» без QR-кода [на кассовом чеке](#). Знак размещается в нижней части чека.



## Принципы размещения интернет-баннера на сайте партнера

На стартовой странице сайта партнера с основной информацией об АЗС размещается **интернет-баннер** со «Знаком качества». При нажатии ведёт на ссылку: <https://gpn-trade.ru/quality-of-gasoil>

Существует два варианта интернет-баннера:

- **горизонтальный:** знак слева от информационного блока;
- **вертикальный:** знак над информационным блоком.

- ❌ Баннер не должен пересекаться ни с какими другими изображениями на сайте, при нажатии не должен переводить ни на какие другие сторонние сайты/страницы, кроме ссылки указанной выше.



# ЭТО ЗНАК, ЧТО ВЫ НА ПРАВИЛЬНОМ ПУТИ!

ЗНАК «ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА «ГАЗПРОМ НЕФТЬ»\* является официальным подтверждением того, что топливо поставлено с соблюдением требований корпоративной системы контроля качества, действующей на всех этапах.



Подробности на сайте [www.gpn-trade.ru/quality](http://www.gpn-trade.ru/quality)

\*Наличие знака «Гарантия качества «Газпром нефть» означает, что поставка нефтепродуктов на партнёрскую АЗС осуществляется через товаропроводящую сеть «Газпром нефть» с соблюдением требований внутренней корпоративной системы контроля качества, а физико-химические параметры топлива на заправочных станциях регулярно и внезапно проверяются с привлечением мобильных лабораторий «Газпром нефть», субподрядных лабораторных служб и бригад пробоотборщиков



## Принципы размещения информационного плаката на сторонних АЗС

**Информационный плакат** разрабатывается и производится компанией «Газпром нефть», после чего передается партнерам вместе с пакетом документов.

❌ Самостоятельная печать плаката партнерами недопустима.

**Принципы размещения.** Плакат следует располагать непосредственно в торговом зале АЗС, на информационной доске (в специальном кармашке в правом верхнем углу информационной доски).

## ПАМЯТКА ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ АЗС

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ

ЧТО НУЖНО СКАЗАТЬ

**НА АЗС ПРОХОДИТ АКЦИЯ «ЗНАК КАЧЕСТВА ТОПЛИВА «ГАЗПРОМ НЕФТЬ»»**



**Это значит что на АЗС:**

- поставщиком топлива является компания «Газпром нефть»;
- качество нефтепродуктов контролируется «Газпромнефть-Лабораторией»;
- топливо соответствует ГОСТу.



**Что такое «Газпромнефть – Лаборатория»?**

Специализированное предприятие, которое осуществляет проверки качества топлива на соответствие ГОСТ

**Это государственная программа?**

Программу проводит «Газпром нефть», с целью регулярного контроля качества топлива на собственной сети АЗС и партнерских АЗС.

**Могут ли АЗС лишиться знака?**

При выявленном несоответствии топлива ГОСТу, АЗС исключается из проекта «Знак качества».

**Вы хотите сказать, что на Вашей АЗС топливо такое же, как и на АЗС «Газпромнефть»?**

Да, базовое топливо такое же (одного качества).

**Где я могу узнать об акции «Знак качества» подробнее?**

*Предложить клиенту брошюру!* Под знаком качества размещены QR-код и ссылка на сайт, где можно ознакомиться с программой подробнее.

**Что за код расположен под знаком?**

QR-код – это код, созданный для быстрого распознавания мобильными устройствами с помощью камеры. В нем зашифрована ссылка на сайт, где Вы можете получить более подробную информацию о системе контроля качества.

**Если качество топлива, которым я у Вас заправился меня не устроит, к кому я должен обратиться – на Вашу АЗС или в «Газпромнефть-Лаборатория»?**

Вы можете обратиться на нашу АЗС, в порядке, предусмотренном Законом «О защите прав потребителей».

**Знак качества есть на всех Ваших АЗС или только на этой АЗС?**

Знак качества присваивается для всей сети АЗС. При обнаружении несоответствия качества ГОСТ хотя бы на одной АЗС, вся сеть исключается из проекта «Знак качества».

схематичный вид

## Принципы взаимодействия с клиентом операторов сторонних АЗС. Тональность

**Операторы** партнерских АЗС должны рассказывать клиентам о программе, следуя сценарию из памятки, которая направляется партнерам вместе с пакетом документов от подразделения «Газпром нефть».

**Тональность.** При общении с клиентом оператору следует быть вежливым и дружелюбным.



ВСЕ ВОПРОСЫ,  
СВЯЗАННЫЕ С РАЗМЕЩЕНИЕМ  
ЗНАКА КАЧЕСТВА, НАПРАВЛЯТЬ  
В ПАО «ГАЗПРОМ НЕФТЬ».