

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Первый ИПХ»

\_\_\_\_\_ С.Б. Голиш  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.



# **КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ООО «ПЕРВЫЙ ИПХ»**

Санкт-Петербург - 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Президента «Первого издательско-полиграфического холдинга» Румянцева Максима Робертовича . . . . .	<b>4</b>
Введение . . . . .	<b>5</b>
Миссия и ценности . . . . .	<b>6</b>
Отношения с собственниками . . . . .	<b>7</b>
Отношения с работниками . . . . .	<b>8</b>
Отношения с государственными органами и общественными организациями. . . . .	<b>10</b>
Охрана труда, промышленная безопасность . . . . .	<b>11</b>
Личная безопасность . . . . .	<b>12</b>
Раскрытие информации и конфиденциальность . . . . .	<b>13</b>
Конфликт интересов. . . . .	<b>14</b>
Отношения с деловыми партнерами . . . . .	<b>15</b>
Сохранение активов Компании . . . . .	<b>16</b>
Соблюдение Кодекса деловой этики и ответственность за его нарушение . . . . .	<b>17</b>
Обеспечение соблюдения Кодекса . . . . .	<b>18</b>

## ОБРАЩЕНИЕ

### Президента «Первого издательско-полиграфического холдинга» **РУМЯНЦЕВА МАКСИМА РОБЕРТОВИЧА**

«Первый издательско-полиграфический холдинг» начал свою работу в начале 1990-х годов, когда в стране балом правил хаос, рушился старый социалистический мир, шло алчное разворовывание государственной собственности, ценность человеческой жизни была минимальна. Но уже тогда наша типография строила отношения с персоналом на гуманных принципах, уважительном отношении к личности. Так же мы относились и к заказчикам – для нас было невозможным кого-то «кинуть» или нагло обмануть.

Первые цели, которые я ставил перед предприятием, – создать свое крепкое производство, купить (именно купить, а не приватизировать) хорошее оборудование. Потом, достигнув этой цели, мы стали наращивать наши мощности и качество изготовления продукции. С годами появилось видение: каким хочется увидеть типографию, если на машине времени перенестись в будущее на несколько лет.

Я – не из полиграфической семьи, слово типография для меня ни в детстве, ни в юношеские годы почти ничего не значило. Но, если бы меня тогда спросили, о какой типографии Ленинграда я слышал, я бы ответил: «Знаю только полиграфическое объединение имени Ивана Федорова». В советские годы эта типография была таким же брендом города,

как «Кировский завод» в тракторостроении, «Арсенал» – в оборонной промышленности.

И мне сейчас хочется, чтобы наша типография стала с годами таким же полиграфическим брендом Санкт-Петербурга, как в советское время «Объединение имени Ивана Федорова». А это значит, что такая типография должна печатать с высочайшим качеством, использовать самые передовые технологии, выполнять самые ответственные заказы городского уровня, и в таком предприятии было бы работать и интересно, и престижно.

Мы создаем Социальный Кодекс предприятия, чтобы сформировать вдохновляющую рабочую атмосферу, в которой каждый сотрудник знал, что к нему относятся не как к бездушной шестеренке в большом производственном механизме, а как к личности. Он может рассчитывать на внимание Компании к его проблемам. При этом он сможет чувствовать гордость и ответственность за результаты своего труда, выполнять свою часть общей работы так, чтобы коллегам по технологической цепочке не создавать проблем при изготовлении печатной продукции. А заказчик получал продукцию высшего качества. Кодекс – один из инструментов создания Компании, в которой работники являются членами команды профессионалов.

Кодекс деловой этики ООО «Первый ИПХ» (далее – Кодекс) регулирует деловые взаимоотношения в четырех направлениях – бизнес и профессиональная этика, организационная этика, корпоративное управление и социальная ответственность Компании. Он представляет собой свод наиболее важных правил и законов, которыми руководствуются все сотрудники ООО «Первый ИПХ» при применении принципов деловой этики на рабочем месте.

Кодекс призван определить корпоративные ценности нашей Компании, следование которым демонстрирует приверженность всех сотрудников базовым этическим ценностям, определяющим деловое поведение и формирующим репутацию Компании, ее конкурентоспособность и эффективность.

Кодекс разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации, на основе общепринятых норм деловой этики, с использованием Методических рекомендаций для российских компаний, составленных Ассоциацией Независимых Директоров и Российским Институтом Директоров (РИД).

Компания принимает и следует положениям настоящего Кодекса в качестве руководства во взаимоотношениях со всеми участниками бизнеса, для принятия деловых решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются руководители. Следование стандартам деловой этики обязательно для собственников, а также для всех работников Компании.

**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ** – важная часть системы корпоративного управления, он помогает Компании избегать неоправданных рисков и способствует дальнейшему развитию.

## МИССИЯ И ЦЕННОСТИ

**МИССИЯ КОМПАНИИ:** показать себе и всему миру, что в России может честно и эффективно работать промышленное рыночное предприятие с качеством не ниже лучших мировых образцов. Ежедневно наша Компания работает для того, чтобы качественно и в срок обеспечить наших заказчиков необходимой полиграфической продукцией. Это помогает им продвигать свой товар или услуги, транслировать своей аудитории ту информацию, которую она хочет передать.

В условиях политики импортозамещения мы тем самым способствуем развитию российской экономики.

Основополагающими корпоративными ценностями Компании являются:

### **ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Компания осознает свою ответственность перед собственниками, поэтому прибыльность и эффективность деятельности, достижение поставленных задач являются для нее неоспоримой ценностью. Мы не стоим на месте, стремимся освоить новые технологии, позволяющие занять на рынке полиграфии лидирующее положение.

### **ПЕРСОНАЛ**

Главной ценностью Компании являются ее работники. Уважение личности позволяет нам привлекать и удерживать талантливых работников. Мы постоянно помним о том, что успех всей Компании в целом складывается из усилий каждого сотрудника.

### **СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

ООО «Первый ИПХ» является ответственным членом российского гражданского общества и добросовестным участником рыночного хозяйства. Осознавая свою ответственность, Компания проводит социально ответственную политику по вопросам труда, занятости, производственных отношений, оказывает поддержку работникам, осуществляет благотворительную и спонсорскую деятельность.

### **ЧЕСТНОЕ ПАРТНЕРСТВО**

Компания формирует, поддерживает и ценит сложившиеся отношения с деловыми партнерами и заказчиками. Достижение эффективных результатов невозможно без долгосрочного и взаимовыгодного сотрудничества, без взаимного уважения и ответственности за выполнение принятых обязательств. Мы строим наш бизнес на основе доверительных и честных отношений.

## ОТНОШЕНИЯ

### с собственниками

Главной целью ООО «Первый ИПХ» как коммерческой организации является получение прибыли. Наши собственники вложили свои денежные средства в создание и развитие Компании в ожидании дохода от ее деятельности. Мы уважаем их решение, поэтому вся деятельность Компании направлена на повышение эффективности и достижение поставленных целей.

Мы соблюдаем принцип информированного согласия в отношениях с собственниками. Им доступна актуальная информация о важных событиях Компании, а также вся информация, предоставляемая согласно требованиям действующего законодательства РФ.

Компания соблюдает принципы прозрачности и открытости информации за исключением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайну.

В рамках осуществления взаимодействия с собственниками следует соблюдать следующие правила:

- Предоставляемая информация должна быть полная, актуальная и достоверная.
- Следует избегать сознательного сокрытия или искажения предоставляемой информации. Следует понимать, что открытое распространение правдивой, хоть даже в чем-то «не выгодной» информации позитивно воспринимается собственниками, нежели информация, характеризующая только достижения и успехи.
- Доступ к чувствительной, но не публичной информации, полученной в ходе исполнения служебных обязанностей, обязывает заботиться о ее сохранении.
- Недопустимо обсуждать актуальные служебные вопросы с тем, кому это не требуется для исполнения служебных обязанностей. Недопустимо распространять служебную информацию лицам, которым она не предназначена, а также среди посторонних лиц.
- Недопустимо делать от имени ООО «Первый ИПХ» какие-либо заявления, если Вы не уполномочены на то локальным нормативным актом Компании.

## ОТНОШЕНИЯ

### с работниками

Персонал Компании является ее ценным ресурсом. Компания уважает и обеспечивает права любого работника, к какой бы нации, религии или культуре он ни принадлежит. В Компании обеспечено равноправие работников, которым предоставлены равные возможности реализовать свой трудовой и творческий потенциал.

В Компании исключена дискриминация работников по признакам пола, возраста, расы или национальности, религии, политических убеждений и т.п.

Приветствуется образование трудовых династий, но при этом принадлежность к ним не создает их членам дополнительных прав и возможностей. Для Компании не приемлем протекционизм в любой его форме, прежде всего на основе семейственности.

Компания нуждается в высоком профессионализме своих работников и содействует его развитию. Она предоставляет возможности обучения и повышения квалификации, поддерживает инновационные способности работников, освоение новых знаний и технологий.

Кодекс направлен на формирование климата нетерпимости к коррупционному поведению и другим противоправным действиям работников. Он создан для формирования корпоративной культуры и традиций, что способствует эффективному внутреннему сотрудничеству.

Компания использует внутрикорпоративные способы информирования работников о событиях и принятых решениях посредством информационных стендов, корпоративных печатных изданий и внутреннего сайта.

## ОТНОШЕНИЯ

### с работниками

В целях соблюдения стандартов деловой этики Компании в отношении с работниками следует соблюдать следующие правила:

- С уважением относиться к каждому работнику независимо от расовой, национальной принадлежности, пола, возраста, семейного положения, политических предпочтений и опыта работы.
- Стремиться к совершенствованию качества результатов своего труда, росту его производительности и эффективности, создавать и поддерживать доброжелательный психологический климат в своем коллективе.
- Работать в единой команде для достижения поставленной цели, но нести личную ответственность за результаты своей и совместной деятельности.
- Постоянно повышать свой профессиональный уровень, обучаться новым умениям и навыкам, приобретать необходимые профессиональные знания.
- Обмениваться опытом с работниками Компании, распространять передовые методы и технологии работы.

#### А ТАКЖЕ НИКОГДА НЕ СЛЕДУЕТ:

- Допускать дискриминацию других работников по основаниям расовой, национальной и религиозной принадлежности, пола, возраста, семейного положения, политических предпочтений. Домогательства любого характера, в том числе сексуального, недопустимы.
- Вести себя в отношении других работников агрессивно или оскорбительно, использовать нецензурную лексику.
- Содействовать продвижению по службе работников Компании на основании семейных, дружеских или иных отношений.
- Использовать свои служебные полномочия и возможности для извлечения собственной выгоды или выгоды связанных с Вами лиц.
- Использовать свое служебное время, служебное время работников и доверенное Вам имущество Компании в личных целях.

---

Документы ООО «Первый ИПХ»:

Система Менеджмента ООО «Первый ИПХ» на соответствие требованиям SA8000:2008 в сфере социальной ответственности.

---



## ОТНОШЕНИЯ

### с государственными органами и общественными организациями

Свою деятельность Компания строит в строгом соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Мы стремимся к построению конструктивных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления.

Компания допускает участие своих работников в политических процессах, общественных организациях и профсоюзах, когда это не противоречит законам Российской Федерации. При этом работник не может называть себя представителем ООО «Первый ИПХ». Участие работника в политических и общественных организациях возможно исключительно во внерабочее время и без использования ресурсов Компании, чтобы данное участие не было расценено как ее политическая или общественная позиция.

В целях соблюдения Кодекса деловой этики необходимо соблюдать следующие правила:

- Следовать всем законам и стандартам поведения, применяемым к деятельности Компании.
- Следовать установленному в Компании порядку участия работников в публичных мероприятиях.
- В случае поступления запроса со стороны государственных или иных регулирующих органов в соответствии с принятым в Компании порядком предоставлять полную и достоверную информацию о Компании.
- Не взаимодействовать с государственными органами, если это не входит в ваши служебные обязанности или Вы не уполномочены на это.
- Не пытаться повлиять каким-либо незаконным способом на решения государственных органов или их представителей, в том числе путем взяточничества.
- Недопустимо прямо или косвенно препятствовать сбору информации, данных, свидетельств или документации уполномоченными должностными лицами государственных или иных регулирующих органов.
- Не утаивать, не изменять и не уничтожать те документы, информацию или записи, которые являются предметом выдачи по запросу со стороны государственных или иных регулирующих органов.
- Недопустимо использовать ресурсы Компании (например, электронную почту или телефон) для личного участия в политических и общественных процессах.

## ОХРАНА ТРУДА, ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Одной из важнейших задач Компании являются безопасность труда и защита здоровья работников. Мы стремимся обеспечить для работников безопасные условия труда.

Компания понимает, что безопасное функционирование производства зависит не только от технического состояния оборудования и помещений, но и от компетентности персонала, соблюдения им производственной дисциплины.

Мы следим за техническим состоянием оборудования, наличием и исправностью его защитных элементов, проводим разъяснения работникам об их действиях на рабочем месте при возникновении нестандартных ситуаций.

В целях соблюдения Кодекса деловой этики в области промышленной безопасности и охраны труда необходимо соблюдать следующие правила:

- Выполнять требования в области промышленной безопасности и охраны труда при выполнении своих трудовых обязанностей.
- Прекращать выполнение любой работы в случае, если она становится небезопасной.
- Приступать только к той работе, для выполнения которой Вы обучены и пригодны по медицинским показаниям.
- Если Вы видите, что кто-то из работников нарушает требования охраны труда и промышленной безопасности, Вы должны предупредить нарушителя и поставить в известность Вашего руководителя.
- Никогда не следует хранить, принимать и распространять на территории и в рабочих помещениях Компании алкоголь, наркотики и другие психотропные средства.
- Недопустимо приступать к работе, если Ваша работоспособность снижена алкоголем, наркотиками либо общим состоянием здоровья.

---

Документы ООО «Первый ИПХ»:

РК 01 Руководство по качеству, экологии и охране труда

СТО 4.10.01 Идентификация опасностей, оценка и контроль рисков

СТО 4.11.01 Мониторинг и оценка результативности предпринятых действий по охране труда

СТО 4.11.02 Расследование и учет несчастных случаев, инцидентов, профессиональных заболеваний

---

## ЛИЧНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Наша Компания считает важным аспектом защиту персонала от внешних и внутренних угроз. Мы предоставляем своим работникам необходимую поддержку, когда кто-либо намеревается принудить работника к нелояльному поведению и действиям, наносящим вред Компании. При этом Компания подразумевает разумное поведение своих работников, способствующее укреплению их личной безопасности.

В целях обеспечения личной безопасности следует соблюдать следующие правила:

- Если некие лица применяют к Вам давление и угрозы либо пытаются вовлечь Вас в деятельность, которая может привести к негативным последствиям для Компании, Вам необходимо сообщить об этом своему непосредственному руководителю.
- Избегать жизненных ситуаций, способных скомпрометировать Вас.
- Если Вы попали в нестандартную служебную ситуацию, чтобы минимизировать возможный вред для себя и Компании, необходимо сообщить об этом непосредственному руководителю или лицу, контролирующему соблюдение Кодекса.
- Никогда не следует совершать поступки и действия, которые потенциально могут быть использованы как компрометирующие вас обстоятельства, факторы давления и принуждения к нелояльным действиям.
- Не осуществлять деятельность, способную нанести вред законным интересам ООО «Первый ИПХ».
- Недопустимо проносить на территорию Компании оружие, в том числе спортивное.

## РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Компания понимает, что раскрытие информации является одним из важных обеспечивающих условий для внедрения этических стандартов. Выполнение этого принципа позволяет принимать полноценные решения «с открытыми глазами». Мы готовы анализировать информацию как обо всех действиях или бездействии, критичных с точки зрения этики с целью повышения эффективности.

В то же время Компания обеспечивает соблюдение конфиденциальности информации о добросовестном и законопослушном поведении. Мы уважаем права коллег и подчиненных на секретность их персональных дел, вся информация, касающаяся деятельности Компании и/или ее контрагентов, рассматривается как конфиденциальная. Каждый работник, директор или менеджер принимает на себя обязательства не разглашать конфиденциальную информацию, ставшую им известной в связи с исполнением должностных обязанностей, и после ухода из Компании и прекращения работы в ней.

Для обеспечения раскрытия информации и соблюдения конфиденциальности следует соблюдать следующие правила:

- Недопустимо утаивание информации о любых действиях или бездействии, о некомпетентности, которая может повлиять на репутацию Компании и ее эффективность.
- Соблюдение полной конфиденциальности в отношении бизнеса, финансовых и личных дел собственников, директоров, менеджеров, работников и контрагентов Компании.
- Разглашение информации третьим лицам допустимо только в случаях, когда есть требование, основанное на законе, либо имеет место согласие заинтересованного лица, чьи интересы затрагиваются данной информацией.
- Обеспечение осторожности в ходе любых переговоров – устных, письменных или других – для предотвращения распространения конфиденциальной информации.
- Ограничение доступа к любым конфиденциальным документам.

## КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Компания считает, что работники являются одной из главных ее ценностей, так как реализация их потенциала – одно из условий эффективности деятельности. При этом мы признаем и уважаем важность внеслужебных целей и интересов работников. Вместе с этим Компания считает, что нельзя оставлять без внимания ситуации, когда в результате личных, семейных и других обстоятельств работник может утратить лояльность и объективность по отношению к Компании. Образующийся в таком случае конфликт личных интересов с интересами Компании негативно скажется на ее эффективности, вследствие чего Компания считает себя вправе предотвращать влияние такого рода конфликтов.

Лучшим решением для предотвращения конфликта интересов – не участвовать прямо или косвенно в деловых связях с клиентами, поставщиками или конкурентами иначе, как в процессе ведения дел от имени Компании.

В целях предотвращения появления ситуаций с конфликтом интересов необходимо соблюдать следующие правила:

- Избегать любых действий, которые могут повлиять на вашу способность принимать объективные деловые решения в интересах Компании: например, не следует принимать подарки (кроме подарков незначительной ценности), услуги и другие выгоды от лиц, имеющих деловые отношения с Компанией или стремящихся к таким отношениям.
- Если Вам известно о существовании конфликта интересов между Вами и Компанией либо Вы не можете определить наличие такого конфликта, обратитесь к своему руководителю.
- Недопустимо иметь личную заинтересованность в деятельности деловых партнеров Компании, если такая заинтересованность противоречит интересам Компании.
- Не следует заниматься дополнительной неосновной работой или иной деятельностью во внеурочное время, если такая деятельность негативно влияет на исполнение должностных обязанностей в Компании.
- Недопустимо скрывать факт конфликта интересов и его причины.

## ОТНОШЕНИЯ

### с деловыми партнерами

Компания дорожит отношениями со своими деловыми партнерами. Мы убеждены, что долговременные, взаимовыгодные отношения с клиентами и поставщиками, являются важным условием эффективности бизнеса. Компания занимает позицию за честную конкурентную борьбу и соблюдение всех действующих законов о конкуренции.

Мы устанавливаем и поддерживаем взаимовыгодные отношения с любым партнером, если партнер, как и мы, следует принципам взаимоуважения и взаимной выгоды, честности и добросовестности.

В целях соблюдения репутации Компании в деловом сообществе следует соблюдать следующие правила:

- Прилагать все необходимые усилия для выполнения Компанией своих обязательств перед деловыми партнерами.
- Дорожить репутацией Компании.
- Во взаимоотношениях с деловыми партнерами Компании действовать исключительно в интересах Компании.
- Выстраивать и развивать отношения с деловыми партнерами Компании на принципах равенства сторон и взаимного уважения, независимо ни от каких факторов, кроме деловых интересов Компании.
- Если Вам известно об отношениях кого-либо из работников Компании с партнерами, противоречащих Кодексу, Вам следует сообщить об этом лицу, ответственному за соблюдение Кодекса.
- Не допускать раскрытия информации о деловых партнерах, за исключением случаев, когда оно осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.
- Недопустимо скрывать и искажать предоставляемую информацию, злоупотреблять служебным положением, вести дела в отношении деловых партнеров Компании недобросовестным способом.
- Никогда не следует использовать любую служебную или необщедоступную информацию о конкурентах или деловых партнерах, если имеются предположения, что она получена нечестным путем или ошибочно.
- Не принимать взятки (подарки, услуги, оплату развлечений и отдыха, денежное или иное вознаграждение и другие выгоды), способные повлиять на независимость исполнения вами должностных обязанностей и на принятие решений, не соответствующих интересам Компании.

## СОХРАНЕНИЕ АКТИВОВ КОМПАНИИ

К активам Компании относятся имущество, конфиденциальная и служебная информация, интеллектуальная собственность, денежные средства, оборудование. Все активы Компании могут быть использованы только в рабочих целях в интересах Компании.

Важным обязательством работников Компании перед собственниками и инвесторами являются сохранение активов, их рациональное и эффективное использование, прозрачное отражение их состояния в документации и отчетности.

В целях защиты активов Компании необходимо соблюдать следующие правила:

- Максимально эффективно использовать активы Компании.
- Бережно обращаться с имуществом Компании.
- Защищать коммерческую и техническую информацию, которая является интеллектуальной собственностью Компании.
- Придерживаться инструкций на предмет правильного обращения с активами Компании, в том числе с оборудованием и ресурсами.
- Не следует использовать какое-либо оборудование или устройство Компании в личных целях.
- Недопустимо использовать собственность Компании, ее информацию и свое должностное положение для получения выгоды для себя лично или других лиц.

## СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЕГО НАРУШЕНИЕ

Каждый работник или собственник Компании должен соблюдать требования Кодекса и нести ответственность за свое этическое поведение. Ознакомление с данным Кодексом деловой этики в обязательном порядке проводится для каждого сотрудника до его приема на работу. Компания гарантирует, что для добросовестного работника, сообщившего о нарушении положений настоящего Кодекса или решившего пресечь его нарушение, не наступят негативные последствия (в том числе дискриминация или преследование).

Компания гарантирует, что меры ответственности будут применяться только на основе результатов объективного рассмотрения обстоятельств нарушения и действий лица по устранению его последствий.

Компания не рассматривает анонимные сообщения о нарушении Кодекса, вместе с тем мы гарантируем конфиденциальность при проведении проверки.

Для обеспечения выполнения положений Кодекса следует соблюдать следующие правила:

- Руководствоваться нормами Кодекса в своей деятельности.
- Знать и соблюдать нормы Кодекса.
- Если Вы являетесь руководителем, демонстрировать приверженность положениям Кодекса и важность их соблюдения.
- В случае наличия достоверной информации о нарушении положений Кодекса действовать по порядку:
  1. Указать нарушителю на недопустимость нарушения положений Кодекса
  2. В случае отсутствия положительного результата сообщить непосредственному руководителю нарушителя
  3. Если непосредственный руководитель причастен к нарушению, не принимает мер или не имеет такой возможности, сообщить о нарушении положений Кодекса лицу, ответственному за соблюдение Кодекса по электронной почте: [etica@lubavich.spb.ru](mailto:etica@lubavich.spb.ru)
- Недопустимо относиться пренебрежительно к соблюдению положений Кодекса.
- Не следует скрывать сведения о произошедших или планируемых нарушениях Кодекса.
- Не следует распространять заведомо ложные сведения о нарушениях.



## ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ КОДЕКСА

Ежегодно до 15 января в целях обеспечения соблюдения Кодекса деловой этики приказом Генерального директора назначается Ответственное лицо, функциями которого являются:

1. Контроль соблюдения норм и правил Кодекса
2. Разработка рекомендаций, касающихся деловой этики
3. Работа с обращениями персонала по нарушениям Кодекса
4. Работа с внешними, по отношению к Компании, обращениями по нарушениям Кодекса (от поставщиков, подрядчиков, клиентов). Их анализ, разработка корректирующих действий
5. Организация обратной связи на обращения

Основным требованием к назначаемому ответственному лицу являются знание и соблюдение Кодекса и беспристрастность.

Решения о реакции на обращения, связанные с нарушением Кодекса, принимаются Генеральным директором по представлению Ответственного лица.