



Корпоративный кодекс

Кодекс — живой документ. Он обновляется по обратной связи сотрудников, руководителей и клиентов.

Предложения направляются руководителю, ответственному за соответствующую функциональную политику или в службу персонала.



Георгий Владимирович Лаврик
генеральный директор ООО «ЛФ Холдинг»

Зачем нам Кодекс



Уважаемые коллеги!

Этот Кодекс — не просто сборник правил. Это описание того, кто мы такие и как мы работаем.

Мы строим ЛФ Холдинг вокруг качества. Качества продуктов, услуг, процессов, управленческих решений и отношений между людьми. Мы считаем, что компания существует до тех пор, пока она нужна своим клиентам, а значит потребности клиента всегда должны оставаться в центре нашего внимания.

Для нас важны развитие людей, честная обратная связь, ответственность за результат, уважение к коллегам и постоянное стремление становиться лучше, чем вчера.

Этот Кодекс помогает нам говорить на одном языке, принимать решения в сложных ситуациях и сохранять единые принципы во всех предприятиях Холдинга.

Если наши ценности вам близки — значит нам по пути.



С уважением,
Георгий Лаврик

Наш путь

Главный вопрос, который мы задаем каждый раз, когда принимаем решение в компании:

«Приближает ли оно нас к высокому качеству продуктов и услуг?»

Если ответ отрицательный или неочевидный — необходимо остановиться и обсудить с руководителем и найти лучший вариант.

Миссия

Мы создаем экосистему для здоровой и экологичной жизни через высокий уровень сервиса, постоянное качество продуктов и услуг и уважительное отношение к человеку, природе и Родине.

Видение

Мы стремимся стать лидером и новатором на своих рынках на долгие годы, объединяя дивизионы, финансовый и сервисный блоки в единую управленческую систему, где каждый центр ответственности понимает свой продукт, свои показатели качества и вклад в общий результат.

Идеология качества

- Мы существуем пока мы нужны клиенту. Потребность клиента – превыше всего.
- Качество начинается с понимания потребности клиента — внешнего или внутреннего (коллега, предприятия, дивизион внутри Холдинга).
- Мы не скрываем слабые места и не перекладываем ответственность на клиента или коллегу.
- Мы постоянно держим связь с клиентами (внутренними и внешними). Обратная связь — наш важнейший и постоянный инструмент на пути к качеству продуктов и услуг.

Как мы устроены

Структура Холдинга строится через Центры ответственности и три управленческих блока:

операционный блок:

дивизионы и предприятия, которые создают продукты и услуги, развивают производство и сервис, ведут проектную деятельность по своим направлениям.

блок стратегии и капитала:

управляющая компания, которая занимается стратегией, финансовыми моделями, контролем эффективности и устойчивости, развитием управленческих команд.

сервисный блок, часть управляющей компании:

бухгалтерские и айти услуги, управление рисками, поддержка инноваций.

01

Об ошибках

Управляющая компания отвечает за единый подход к управлению и коммуникациям, функциональные политики и контроль исполнения стандартов.

Управляющая компания не вмешивается в операционную деятельность дивизионов.

Дивизион – это группа предприятий, объединенных сферой деятельности с центром управления в лице Директора дивизиона.

Дивизионы отвечают за операционный результат, качество продукта и услуг и их развитие.

Центр ответственности – это команда внутри предприятия со своим продуктом, руководителем, показателями результата и понятным описанием того, каким должен быть хороший продукт или услуга, его показатели и ответственным за показатели.

- Ошибка — источник улучшения, если она признана вовремя, разобрана честно и привела к улучшению процесса.
- Мы не скрываем ошибки, дефекты, жалобы, просрочки и риски. Соккрытие проблемы хуже самой проблемы. Это преступление.
- Мы не ищем виноватого. Мы ищем, что виновато. Но халатность, нарушение безопасности, умысел, хищение и коррупция не являются ошибками и требуют управленческого решения.
- Каждая повторяющаяся ошибка должна превращаться в правило, чек-лист, обучение или изменение процесса.

02

О качестве

- Мы производим качественные продукты и услуги, а все процессы выстраиваем так, чтобы качество было повторяемым.
- У каждого центра ответственности должен быть описан свой продукт и «Дом качества»: стандарты, критерии приемки, показатели, частые дефекты, способы контроля и ответственные.
- Качество измеряется не только внутренними отчетами, но и обратной связью клиентов, повторными обращениями, рекламациями, рекомендациями и стабильностью результата.
- Каждый сотрудник отвечает за качество своей части работы. Внутренний клиент имеет такое же право на точность, срок и уважение, как внешний клиент.

03

О прибыли

- Прибыль — условие устойчивости Холдинга, развития сотрудников, обновления оборудования, инвестиций и долгосрочной заботы о клиентах.
- Мы зарабатываем честно: за счет качества, эффективности, репутации, повторных продаж и доверия.
- Мы не жертвуем безопасностью, законом, здоровьем людей и базовым качеством ради краткосрочной выгоды.
- Каждый Центр ответственности понимает экономику своего продукта, бережно относится к ресурсам и отвечает за финансовый результат в зоне своей ответственности.

04

О развитии

- Развитие — обязанность каждой компании и каждого сотрудника. Мы постоянно изучаем лучшие практики, внедряем инновации и повышаем квалификацию.
- Функциональные политики — персонала, финансов, маркетинга, закупок, ИТ, качества и других направлений — задают единый подход. За каждую политику отвечает сотрудник управляющей компании.
- Ответственный за политику готовит документ, внедряет его, обучает, помогает применять и собирает обратную связь для улучшения. Любой сотрудник вправе дать конструктивную обратную связь по политике управляющей компании для ее корректировки.
- Мы поддерживаем рационализаторство и инициативы, которые повышают качество, эффективность, безопасность и клиентский опыт. Каждый может предложить улучшение. Конструктивные идеи рассматриваются, а значимые — поощряются.

05

О поставщиках

- Поставщик — часть нашей цепочки качества. От его надежности зависит продукт, который получает клиент.
- Мы выбираем поставщиков по совокупности критериев: качество, безопасность, цена, сроки, репутация, готовность к прозрачному взаимодействию и соответствие нашим ценностям.
- Мы не допускаем личной заинтересованности, скрытых договоренностей, подарков или услуг, которые могут повлиять на решение.
- Если поставщик системно нарушает качество, сроки, закон или этические нормы, мы прекращаем или пересматриваем сотрудничество.

06

О закупках

- Закупки служат качеству и эффективности, а не только поиску минимальной цены.
- Любая закупка должна быть обоснована потребностью, бюджетом, требованиями к качеству и сроками.
- Мы сравниваем предложения прозрачно, фиксируем ключевые условия и избегаем закупок «под конкретного поставщика», если это не подтверждено технологической необходимостью.
- Закупочная функция работает в партнерстве с заказчиком внутри компании: уточняет потребность, помогает найти оптимальное решение и контролирует исполнение договоренностей.
- Экономия не считается достижением, если она привела к снижению безопасности, качества, надежности или репутации.

07

О заказчиках

- Заказчик — внешний клиент или внутренний коллега/подразделение/предприятие внутри Холдинга, для которого мы выполняем работу.
- Мы выявляем реальную потребность заказчика, не обещаем невозможного и честно называем ограничения.
- Мы говорим с заказчиком уважительно, понятно и по делу. Скорость ответа и качество коммуникации — часть продукта.
- Наша цель — не разовая сделка, а доверие, повторное обращение и долгосрочные отношения.

08

О рекламациях

- Рекламация — не угроза, а бесплатная диагностика качества. Она показывает, где система не сработала.
- Мы принимаем рекламации спокойно, без споров и оправданий. Сначала выявляем потребность клиента, затем предлагаем решение.
- Каждая значимая рекламация фиксируется, анализируется и доводится до ответственного сотрудника.
- Повторяющиеся рекламации обязательно приводят к корректировке стандарта, обучения, контроля или ответственности.

09

О скорости

- Скорость важна, когда она помогает клиенту и не разрушает качество.
- Мы отвечаем на обращения в разумные сроки, предупреждаем о задержках и не оставляем запросы без статуса.
- Быстро — не значит хаотично. Срочные задачи выполняются по приоритетам, с ответственным сроком и понятным результатом.
- Если срок нереалистичен, мы говорим об этом заранее и предлагаем реалистичный вариант.

10

О сотрудниках

- Сотрудники — наши внутренние клиенты и создатели нашей экосистемы. От качества отношения к сотрудникам зависит качество отношения к внешним клиентам.
- Компания обеспечивает прозрачные трудовые отношения, безопасные условия труда, понятные правила оплаты, возможности развития и двустороннюю коммуникацию.
- Сотрудник отвечает за результат, дисциплину, качество работы, бережное отношение к имуществу, соблюдение правил безопасности и конфиденциальность.
- Мы не допускаем унижения, грубости, ненормативной лексики, дискриминации, давления и токсичного поведения. Мы обсуждаем задачи и факты, а не качества человека.

11

О конкурентах

- Конкуренты помогают нам становиться сильнее. Мы изучаем рынок, лучшие практики и клиентские ожидания, чтобы создавать новые лучшие продукты и услуги.
- Мы конкурируем честно: качеством, сервисом, эффективностью, инновациями и репутацией.
- Мы не распространяем недостоверную информацию о конкурентах и не используем незаконные способы получения информации.
- Наш главный способ победы — объективные рыночные преимущества и более высокое качество продуктов и услуг.

12

Об IT-системах

- IT-системы — часть управленческой и сервисной инфраструктуры Холдинга. Они помогают видеть данные, управлять качеством, бюджетами, задачами и обратной связью.
- Мы вносим данные своевременно и корректно. Неполные или искаженные данные приводят к неправильным решениям.
- Мы соблюдаем информационную безопасность: не передаем пароли, не используем несанкционированные сервисы для рабочих данных, защищаем коммерческую и персональную информацию.
- Автоматизация должна упрощать процесс, повышать прозрачность и снижать риск ошибок. Если этого не происходит – это плохая система, меняем или убираем.

13

О руководителях

- Руководитель отвечает не только за задачи, но и за систему, людей, качество и обратную связь.
- Руководитель не перекладывает решения на подчиненных и не скрывает проблемы от вышестоящего уровня.
- Главный инструмент руководителя — личный пример: честная коммуникация, дисциплина, уважение, требовательность к качеству и готовность учиться.

14

О встречах

- Встречи нужны для решений, синхронизации и ответственности, а не для имитации занятости.
- У каждой встречи должны быть цель, повестка, участники, регламент и итог: решение, срок, ответственный или следующий шаг.
- Мы приходим подготовленными, говорим по делу, фиксируем договоренности и выполняем их.
- Если вопрос можно решить письменно или в рабочей системе без потери качества — встреча не нужна.
- Запрещено приносить на встречи проблему без как минимум двух вариантов ее решения. «Не могу знать» — запрещенная опция в нашем Холдинге.

15

Об обратной связи

- Обратная связь — фундамент качества. Без нее невозможно понять, что ценит клиент, где процесс слабый и что нужно улучшить, а значит нет возможности заработать деньги и положительный имидж.
- Мы собираем обратную связь от внешних клиентов, сотрудников как внутренних клиентов, партнеров и поставщиков.
- Обратная связь должна быть удобной, регулярной, фиксируемой и доведенной до ответственного. Недостаточно «услышать» — нужно обработать, принять решение и вернуться с ответом.
- Мы благодарим за обратную связь, даже если она неприятная. Критика без оскорблений — ресурс развития.
- По ключевым продуктам и услугам Центры ответственности определяют каналы сбора обратной связи, сроки реакции, показатели удовлетворенности и порядок разбора.
- Нет обратной связи – тратим деньги компании впустую.

16

Об офисе и рабочей среде

- Офис, производственная площадка, гостиница, клуб, ферма, полигон, сервисная зона и любое рабочее пространство отражают нашу культуру.
- Чистота, порядок, безопасность, навигация, опрятный внешний вид и униформа, там где она предусмотрена, уважение к общему пространству — часть качества.
- Мы бережно относимся к имуществу компании, оборудованию, материалам и рабочему времени коллег.
- Рабочая среда должна помогать продуктивности, безопасности и уважительному взаимодействию. Каждый сотрудник может предложить улучшения рабочей среды.

Заключение

Если сомневаетесь в решении, задайте себе три вопроса:

- 1 Это честно по отношению к клиенту, партнеру и компании?
- 2 Это повышает или сохраняет качество продукта, услуги, процесса или коммуникации?
- 3 Это соответствует закону, функциональным политикам и нашим ценностям?

Если все ответы «да» — вы на правильном пути. Если нет — остановитесь, обсудите с руководителем и найдите решение, которое соответствует Кодексу.



Наши действия сегодня и всегда

- Мы будем превращать качество в ежедневную норму.
- Мы будем строить процессы, где каждый Центр ответственности понимает свой продукт, показатели и ответственность.
- Мы будем слышать клиентов и друг друга и превращать обратную связь в улучшения.
- Мы будем строить экосистему, в которую хочется возвращаться сотрудникам, клиентам и партнерам.