

**СМК**

ХОЛДИНГ

основан в 1998



*Расширяем  
горизонты*

# Вводная часть

Для чего создан **Workbook** и чем он вам может помочь?

**Workbook** - это настольная книга каждого новичка и сотрудника, это источник ответов на вопросы, которые могут возникнуть как в процессе адаптации, так и позже, уже в процессе работы.

В течение своей жизни **Workbook** будет расти и меняться, наполняться новыми ответами и инструкциями по самым разным вопросам.

**СМК**  
ХОЛДИНГ

основан в 1998



РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ  
**НАРОДНЫЙ  
ГЕРОЙ**

Портал для покупок в Омске

**BLIZKO.ru**

в Новосибирске  
**Ва-банкЪ**  
Городская газета Омск  
**Ва-банкЪ**

**ИНТЕРНЕТ  
ЛАБОРАТОРИЯ**

**СОЮЗ  
КУРЬЕР**  
СЛУЖБА ДОСТАВКИ

**Om1.ru**

**ТОТ**  
ЖУРНАЛ  
ТВОЙ ЧИСКИЙ ТЕЛЕВИД

микrokредитная компания  
**ЩИТ ФИНАНС**  
СКОРАЯ ФИНАНСОВАЯ ПОМОЩЬ



Городская газета  
**Ва-банкЪ**  
Омск

**Ва-банкЪ**  
в Новосибирске

## О холдинге

### Состав СМК холдинга

Сегодня СМК холдинг осуществляет свою деятельность по нескольким основным направлениям:

#### I. Медиадеятельность

Этот блок объединяет проекты, позволяющие бизнесу эффективно продвигать свои товары и услуги.

#### Два печатных издания:

- газеты «Ва-БанкЪ. Омск», «Ва-БанкЪ. Новосибирск», которые являются лидерами на рынке бесплатной прессы на сегодняшний день. Выпускаются тиражом порядка 200 000 экз. в одном городе, что позволяет назвать «Ва-БанкЪ» одной из самых многотиражных газет в России. Издание доставляется в почтовые ящики жителей г. Омска и г. Новосибирска.

## Два интернет-портала:

- *информационно-новостной портал Om1.ru*. На сегодняшний день - один из самых посещаемых сайтов. По статистике Om1.ru уверенно лидирует среди информационно-новостных ресурсов в Омском регионе, на новосибирский рынок вышли в начале 2019 года.



- *портал покупок BLIZKO.ru*. Один из самых больших в России интернет-гипермаркетов, в котором тысячи компаний ежедневно продают свои товары и услуги миллионам покупателей. Ежемесячно торговый центр BLIZKO.ru посещают более 7 500 000 покупателей по всей России. Портал оказывает услуги по организации продаж товаров и услуг через интернет. Широкий спектр рекламных возможностей позволяет выбрать решение для любых бизнес-задач. Количество клиентов растет каждый месяц, в том числе этот ресурс выбирают крупные федеральные игроки, что увеличивает вес площадки в глазах локальных рынков.



## Служба доставки:

*Служба доставки «Союз-Курьер»* - одна из крупнейших служб доставки г. Омска, существует на рынке более 10 лет, 8 из которых ведет свою деятельность по всей России (сегодня «Союз-Курьер» представлен более чем в 198 городах России, а менеджеры по развитию постоянно работают над расширением географии).

Серьезное отношение к бизнесу, большой выбор тарифов срочной доставки, разнообразие и удобство курьерских услуг, индивидуальный подход к каждому заказу позволяют службе успешно развиваться и увеличивать количество постоянных клиентов.

«Союз-Курьер» предлагает своим клиентам следующие услуги:

Рассылка по почтовым ящикам;

Расклейка объявлений;

Выкладка на стойках в общественных местах;

Проведение промомероприятий;

Адресная доставка по организациям (счета, документы);

Изготовление печатной продукции.

Постоянными клиентами нашей службы доставки стали такие известные бренды, как «ИКЕА», «М.видео», «Эльдорадо», «Техносила», «ИнвестБанк», «Эр-Телеком Холдинг», «Билайн», «Ростелеком», «СКБ-Банк», «Сони», «Газпром-нефть», «Оби», «Касторама», «Уютерра», «СКБ-Банк», «Спортмастер», «БФК», «Магнит», «Совкомбанк», «Кари», «Золото 585» и т.д.



- *проект «Народный герой»* - один из самых социально-значимых проектов Омского региона.

В 2015 году газета «Ва-банкЪ. Омск» разработала и запустила социальный некоммерческий проект - Омскую региональную Премию «Народный герой» (<http://народныйгерой.рф>).

Премия призвана отметить людей, которые внесли весомый вклад в развитие региона, а также тех, чьи поступки должны служить примером для подражания.

Миссия проекта: каждый житель России должен знать своих героев и раскрывать собственный потенциал. Показывая на примерах простых людей, что героями не рождаются, а становятся, Премия дает стимул миллионам россиян стать лучше не только для самих себя, но и для окружающих. Народный Герой проводился в Омске, Новосибирске, Волгограде и Московской области.

Именно за этот проект Максим Концедалов - автор идеи и председатель Оргкомитета премии «Народной герой» - получил федеральную премию «Медиа-менеджер России 2016».

Сейчас Премия собирается выходить на федеральный уровень, в марте 2019 года подана заявка в Фонд президентских грантов на проведение премии «Народный герой» в 8 федеральных округах с финалом в Москве.

- *GO Digital*

Интернет-агентство GO Digital - относительно новое для Холдинга направление, запущенное в работу в середине 2017 года.

Чем занимается? Оказанием комплексных услуг по привлечению клиентов из интернета. Помогает клиентам учитывать, анализировать и оптимизировать рекламные активности в интернете, а также увеличивать продажи.

В частности, оказывает следующие услуги:

- Создание сайтов
- Настройка и ведение контекстной и таргетинговой рекламы (реклама товаров и услуг наших клиентов с использованием баннеров в соцсетях и на сайтах-партнерах Yandex, Google);
- SMM - развитие сообществ в социальных сетях;
- SEO продвижение (продвижение сайта клиента посредством поисковых систем Yandex, Google);
- e-mail маркетинг (взаимодействие с клиентами с помощью электронной почты);
- Внедрение системы сквозной аналитики эффективности рекламных каналов
- Внедрение CRM (системы управления отношениями с клиентами) и настройка работы отдела продаж

Нагляднее можно посмотреть здесь: [godigital.studio](http://godigital.studio)



## II. Микрофинансирование - микрокредитная компания «КредитСервис»

Историческая и наиболее глобальная цель микрофинансирования - искоренение бедности во всем мире. Так ее сформулировал основатель самой системы - финансист Мохаммед Юнус (Бангладеш). Именно за разработку основ микрозаймов в 2006 г. вручили нобелевскую премию мира.

Миссия «КредитСервиса»: предоставление жителям региона оперативной и доступной помощи в решении их срочных финансовых проблем.

В «КредитСервис» действуют более 40 пунктов выдачи (на территории Омска, Омской, Новосибирской и Тюменской областях).

Это тоже о нас:

<https://www.youtube.com/watch?v=31788KoK3fs>

[https://www.om1.ru/bank/news/157313-den\\_iz\\_zhizni\\_smk\\_kholding\\_iznutri/](https://www.om1.ru/bank/news/157313-den_iz_zhizni_smk_kholding_iznutri/)

<https://vk.com/vdvmedia> - присоединяйтесь к сообществу наших сотрудников и будьте всегда в курсе последних корпоративных новостей

# Лица компании



Генеральный директор,  
учредитель СМК Холдинга  
**Концедалов**  
**Сергей Иванович**



Заместитель генерального  
директора, учредитель СМК  
Холдинга  
**Концедалов**  
**Максим Сергеевич**



**Коммерческий  
директор СМК  
Холдинг  
Ковалева Ольга  
Петровна**



**Руководитель проекта  
«GO Digital»  
Хомицкая Лилия  
Тимержановна**



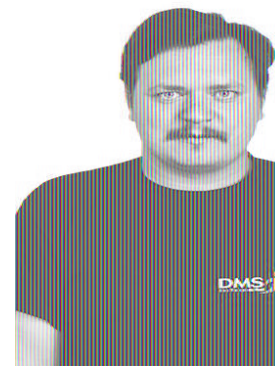
**Заместитель  
коммерческого  
директора СМК Холдинг  
Бобрышева Светлана  
Александровна**



**Заместитель коммерческого  
Директора СМК Холдинг  
Зигунова Наталья  
Александровна**



**Директор медиапроектов  
Комарова Александра  
Сергеевна**



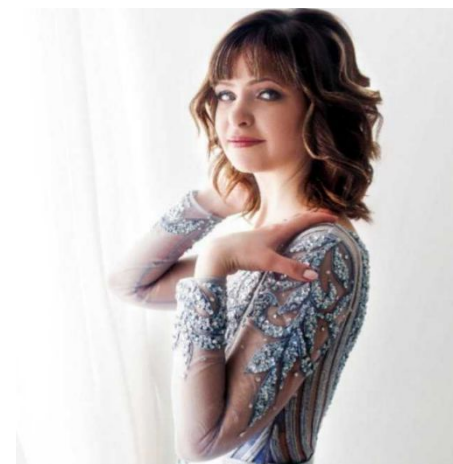
**Шеф-редактор  
объединенной редакции  
Зуев Александр  
Владимирович**



**Главный редактор  
печатных СМИ  
Федосеева Дарья  
Александровна**



**Ведущий дизайнер  
СМК Холдинг  
Стрижова Татьяна  
Васильевна**



**Руководитель  
отдела контента  
портала покупок  
BLIZKO.ru  
Терехина Наталья**



Директор службы  
доставки  
«Союз-Курьер»  
Пронина  
Олеся Валерьевна



Исполнительный  
директор службы  
доставки «Союз-  
Курьер»  
Краснов Алексей  
Васильевич



Директор по  
развитию службы  
доставки «Союз-  
Курьер»  
Подгорная Евгения  
Ивановна



**Директор «Кредит  
Сервис»**

**Карпова Ольга  
Александровна**

**Заместители директора  
«Кредит Сервис»**

**Сикорский  
Сергей  
Григорьевич**

**Сорока Андрей  
Иванович**



**Руководитель  
IT-отдела СМК  
Холдинг  
Сметанюк Ярослав  
Александрович**



**Ведущий маркетолог  
СМК Холдинг  
Яковенко Татьяна  
Андреевна**



**Руководитель  
отдела управления  
персоналом СМК  
Холдинг  
Петрова Анна  
Александровна**





Главный бухгалтер  
СМК Холдинг  
Кривошеева  
Галина  
Анатольевна



Заместитель  
главного бухгалтера  
(по зарплате)  
СМК Холдинг  
Белоусова Наталья  
Владимировна



Заместитель  
главного бухгалтера  
СМК Холдинг  
Сляднева Ольга  
Александровна



**Офис-менеджер  
СМК Холдинг  
Иноземцева Елена**



**Главный экономист  
СМК Холдинг  
Столберова Мария  
Михайловна**



Административный  
директор филиала  
в г. Новосибирск  
**Журавлева  
Татьяна  
Сергеевна**



Руководитель  
отдела продаж  
филиала в г.  
Новосибирске  
**Санькова Мария  
Александровна**

# ПРАВИЛА СМК Холдинг

## Наши основные принципы

В первую очередь для нас важны такие общечеловеческие качества, как:

- честность;
- ответственность;
- порядочность;
- добросовестность;
- потенциал к развитию;
- патриотизм.



Мы искренне верим в то, что из каждого сотрудника можно вырастить профессионала. Многие наши руководители когда-то начинали с рядовых должностей.

За 21 год в компании сформировался свод законов и правил, которые обязательны к исполнению для всех без исключения сотрудников компании.

# Это наша Конституция

## СТАТЬЯ №1

ЛЮДИ - главный капитал компании

- Уважение, принцип партнерства и взаимопомощь - наш девиз;
- Мы принимаем только честных, порядочных, ответственных и добросовестных людей.

## СТАТЬЯ №2

ДИСЦИПЛИНА - основа деятельности нашей компании

- От своих сотрудников мы требуем четкого соблюдения фирменных регламентов и норм корпоративной этики.

## СТАТЬЯ №3

НАШИ КЛИЕНТЫ - НАШЕ БОГАТСТВО

- Ради удовлетворения потребностей клиента и работает СМК Холдинг
- Основной приоритет - построение взаимовыгодных, долгосрочных и партнерских отношений с клиентом.

#### СТАТЬЯ №4

РАЗВИТИЕ - основа нашего движения

- В этом мире все либо увеличивается, либо уменьшается, либо растет, либо умирает. Нет состояния равновесия;
- Развивается сотрудник - развивается компания.

#### СТАТЬЯ №5

Что можно измерить, то можно контролировать

- Все действия сотрудника измеряет статистика;
- Выполнение ключевых показателей эффективности - основная задача.

#### СТАТЬЯ №6

ОШИБКА - путь к успеху

- Каждый имеет право на ошибку;
- Проанализируй ее, осмысли и исправь;
- Не повторяй ее в дальнейшем;
- Не бойся признавать ошибки;
- Затаил, спрятал, переложил на другого - принес вред компании.

#### СТАТЬЯ №7

У нас есть ЦЕЛЬ

- Если эта цель становится и вашей - скорость движения удваивается.

## СТАТЬЯ №8

### О НИМБЕ

- При достижении успеха у человека растет нимб;
- Если сначала в комнату входит сияние нимба, а затем сотрудник - его надо срочно спасать;
- Нимб - всегда остановка в развитии.

## СТАТЬЯ №9

### БЕЗОПАСНОСТЬ

- Строго храни коммерческую тайну;
- Тайное всегда становится явным;

## СТАТЬЯ №10

### ВЫПОЛНЕНИЕ задач и планов

- Задачи и планы обсуждаются, НО...
- Должны быть выполнены!!!
- Задачи могут быть откорректированы, но не должны самоликвидироваться;
- Следующая задача не отменяет предыдущую.

## СТАТЬЯ №11

### О ВЗАИМОВЫРУЧКЕ

- Каждый может рассчитывать на поддержку компании - в беде мы не бросим;
- Но аналогично компания надеется и на помощь сотрудника.



# ОБЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МОМЕНТЫ

## Распорядок дня

Рабочий день начинается в 9.00 с утренней планерки, обязательной для всех сотрудников компании. График проведения подразделениями утренней планерки ежемесячно размещается специалистом Отдела управления персоналом на стенде сотрудника, а также дублируется в скайпе в чате «Руководители». Продолжительность планерки - максимум 7-10 минут.

О миссии утренних планерок и рекомендациях по ее подготовке подробнее вы можете прочитать здесь: Q:\Библиотека\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\СМК ХОЛДИНГ ОБЩЕЕ - Рекомендации по подготовке и проведению планерок

**Следить за соблюдением очередности и помнить о том, когда его подразделение читает планерку, каждый сотрудник должен самостоятельно!**

## Чайные паузы и обеденные перерывы

В компании предусмотрены две чайные паузы с 10.30 до 11.00 и с 15.30 до 16.00 (свое время у каждого подразделения).

Обеденный перерыв с 13.00 до 15.00 (30 минут для каждого подразделения).

# Режим чайных пауз и обеденных перерывов

	Малая столовая			Большая столовая
10:30-10:45	офис-менеджер, редакция печатных СМИ, юридический отдел, отдел персонала		10:30-10:45	курьерская служба, Кредит-сервис
12:30-13:00			13:00-14:30	
15:45-16:00			16:00-16:30	
10:45-11:00	it-отдел, отдел маркетинга		10:45-11:00	бухгалтерия
13:00-13:30			13:00-13:30	
16:00-16:15			15:45-16:00	
11:00-11:15	отдел продаж		11:00-11:15	Объединенная редакция
13:30-14:00			12:45-13:15	
16:15-16:30			16:00-16:15	

## Как мы работаем в праздничные дни

Организация работает по производственному календарю. В праздничные дни, установленные Трудовым законодательством, мы отдыхаем.

## Что делать, если нужно отпроситься?

Если в рабочее время возникает ситуация, что нужно отпроситься с работы, это согласовывается с непосредственным руководителем. Если у вас нет непосредственного руководителя - с руководителем отдела управления персоналом.

Заявление в произвольной форме с указанием часов (со сколько до сколько) - ОБЯЗАТЕЛЬНО должно быть предоставлено в Отдел управления персоналом.

Если есть потребность отпроситься с работы на один или несколько дней (по семейным обстоятельствам), то необходимо согласовать это с непосредственным руководителем и написать заявление об отпуске за свой счет на нужное количество дней. После этого специалист по кадровому делопроизводству согласовывает и подписывает данное заявление у генерального директора.

## Как проходят планерки?

Планерки в организации проводятся каждое утро с 9.00 до 9.10 и в пятницу вечером с 18.00 до 18.30.

В конце каждого месяца специалист отдела управления персоналом вывешивает график проведения утренних планерок для руководителей подразделений (на следующий месяц). Утренние планерки проходят каждый день согласно графику. Их цель - донести до сотрудников полезную, интересную информацию о здоровье, личностном или профессиональном росте, развивать сотрудников интеллектуально, повышать личностные компетенции.

Каждую пятницу после рабочего дня все отделы организации выходят на вечернюю планерку, где подводятся итоги недели, и руководители отделов делятся своими достижениями (!!!) за прошедший период.

# РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

## НАШИ HR-проекты

### «+1 к Карме»

По условиям программы сотрудники получают бонусы за те дела и поступки, которые не относятся непосредственно к исполнению функциональных обязанностей, но важны для компании и коллектива:

*плюс 1 к карме:* за качественно подготовленную и проведенную планерку, за самое чистое рабочее место/помывку окон;

*плюс 2 к карме:* за отсутствие опозданий за месяц, за достоверно предоставляемую информацию в службу доставки по распространению печатной продукции,

за взаимопомощь и взаимовыручку, за участие в каких-либо мероприятиях, проводимых компанией;

*плюс 3 к карме:* за благодарность от генерального директора и заместителя генерального директора, за благодарность от сторонних организаций.



Лидеры проекта «+1 к Карме»

## «Банк Идей»

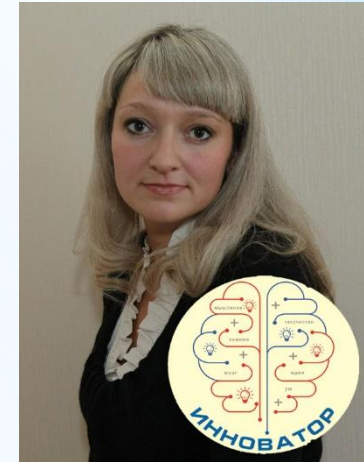
В основе проекта - уверенность в том, что сотрудники - это главный капитал компании и основная движущая сила прогресса и инноваций. Зачастую именно у них в головах рождаются самые смелые, но бесспорно эффективные идеи оптимизации и усовершенствования бизнес-процессов, оптимизации затрат и совершенствования корпоративной культуры.

И каждый имеет право высказаться и быть услышанным!

Мы ценим мнение каждого и принимаем Ваши идеи!

Просто оформите заявку в бумажном варианте,

или скиньте в электронном на адрес [idea@vdv-media.ru](mailto:idea@vdv-media.ru)



Руководитель, в ведении которого находится затрагиваемый вами вопрос, обязательно идею рассмотрит и примет решение о ее реализации.

А каждый участник получит знак отличия и отдельную премию на корпоративном мероприятии.

## «Приведи друга»

**ПРИВЕДИ ДРУГА  
К НАМ РАБОТАТЬ**



**ПОДРОБНЕЕ О ВАКАНСИЯХ В HR-ОТДЕЛЕ  
ИЛИ НА САЙТЕ NN.RU**

**И ПОЛУЧИ**



**10 %**

**ОТ ДОХОДА СПЕЦИАЛИСТА,  
КОТОРОГО ПРИВЕДЕТЕ**

- РЕКОМЕНДОВАННЫЙ ВАМИ КАНДИДАТ УСПЕШНО ПРОШЕЛ ВСЕ ЭТАПЫ СОБЕСЕДОВАНИЙ И ПРИНЯТ В ШТАТ СМК ХОЛДИНГ
- АДАПТАЦИОННЫЙ ПЕРИОД - 3 МЕСЯЦА - ПРОШЕЛ УСПЕШНО \*
  - \* (УСПЕШНО, ЗНАЧИТ НЕ ИМЕЕТ НАРЕКАНИЙ, ВЗЫСКАНИЙ, НЕ ПЛАНИРУЕТСЯ ЕГО УВОЛЬНЕНИЕ).

ЕСЛИ ОБА УСЛОВИЯ СОБЛЮДЕНЫ - **ТО ПО ИСТЕЧЕНИИ ТРЕХ МЕСЯЦЕВ** С ДАТЫ ПРИЕМА КАНДИДАТА ВАМ БУДЕТ НАЧИСЛЕН И ВЫПЛАЧЕН ОБЕЩАННЫЙ БОНУС.

## Ежегодный медосмотр

В здоровом теле - здоровый дух!

И это не просто слова)))

Зачастую в круговороте ежедневных дел мы просто не можем выбрать время и посетить нужного нам врача, не успеваем пройти плановый медицинский осмотр.

В нашей компании все прекрасно понимает, что сотрудник, у которого есть проблемы со здоровьем - это не эффективный сотрудник.

И многие заболевания проще предотвратить, чем потом лечить.

Именно поэтому СМК Холдинг ежегодно заключает договор с одной из коммерческих медицинских организаций города на проведение планового медосмотра для наших сотрудников.

По условиям этого договора у вас есть возможность посетить не стандартный список врачей, одинаковый для всех, а попасть к действительно нужным и важным для вас специалистам

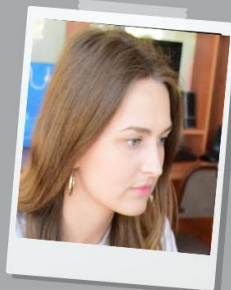
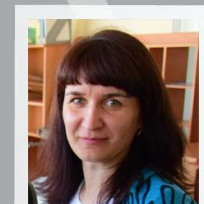
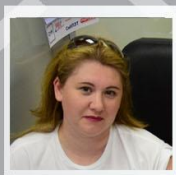
## Молодец недели

Зачастую в ежедневной суете нам не всегда удается кого-то похвалить, за что-то поблагодарить.

Но мы над собой работаем))

Именно поэтому появился проект «Молодец недели»

Еженедельно на пятничных планерках руководство СМК Холдинг искренне благодарит тех, кто в течение недели проявил себя как честный, порядочный, добросовестный и высокоэффективный сотрудник.



Молодцы недели

06.08.2018-10.08.2018





# НАША КОМАНДА

## Где взять контакты сотрудника

Контакты всех сотрудников находятся в Отделе управления персоналом. Они относятся к персональным данным, охраняемым законом. И именно поэтому они не разглашаются лицам, не работающим в штате СМК Холдинга

## У кого узнать о дне рождения сотрудника

Информацию о дне рождения сотрудника можно узнать в Отделе управления персоналом. Также в начале каждого месяца информация об именинниках вывешивается на «Доску сотрудника».



## Как поздравляем сотрудников с днем рождения

Сотрудников с днем рождения поздравляем на утренних или вечерних планерках. Если день рождения выпадает на рабочий день, то поздравляем в этот же день, если выпадает на выходной - то в ближайший рабочий день.

Омск: Сотрудника поздравляют генеральный директор или заместитель генерального директора и руководитель

кадровой службы. За день до поздравления руководитель кадровой службы передает информацию об имениннике офис-менеджеру, который поручает курьеру покупку цветка (роза). На планерке Руководитель кадровой службы зачитывает поздравление, а генеральный директор или заместитель генерального директора дарит розу и конверт с деньгами. В конце месяца бухгалтерия высчитывает со всех сотрудников по 25 рублей за каждого именинника месяца.

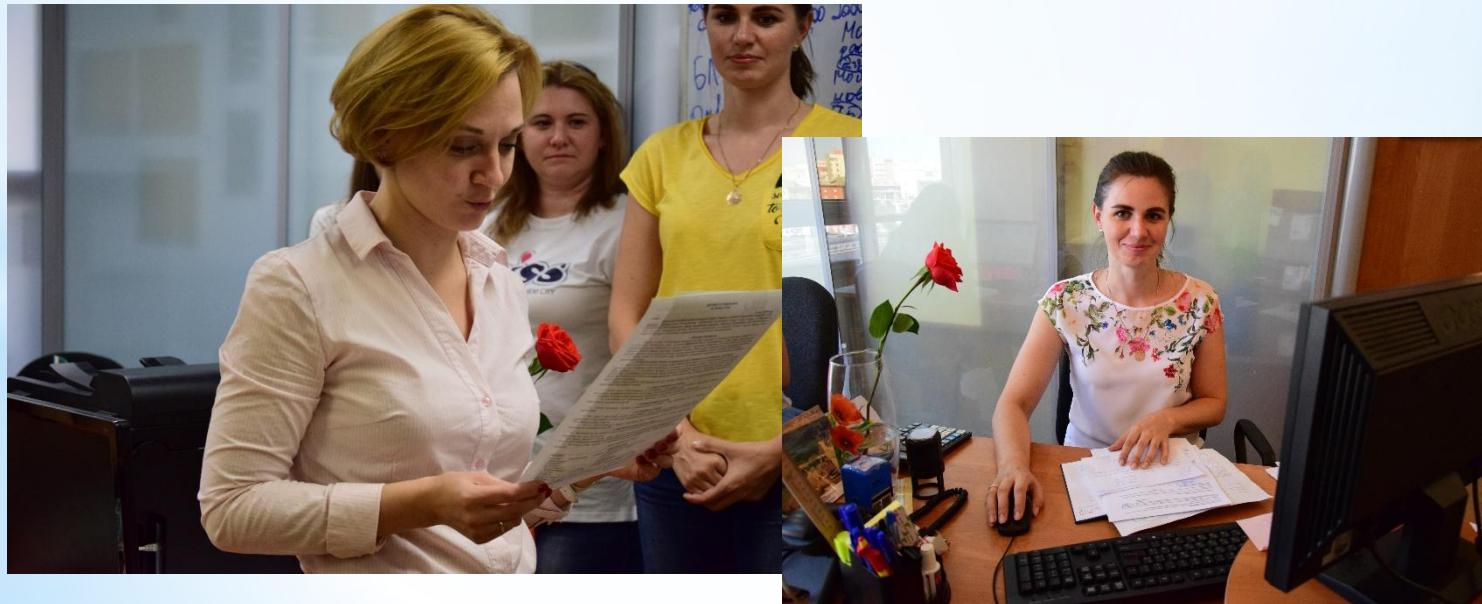


Новосибирск: Сотрудника поздравляет Административный директор. В начале месяца Руководитель кадровой службы Омска передает информацию об именинниках Административному директору, который поручает одному из сотрудников филиала покупку цветка (роза). На утренней планерке Административный директор зачитывает поздравление, дарит розу и конверт с деньгами. В конце месяца бухгалтерия высчитывает со всех сотрудников по 25 рублей за каждого именинника месяца.

## Как мы поощряем наших сотрудников

В Холдинге развита корпоративная культура, в том числе и система поощрений. Наши сотрудники получают денежные премии:

- при достижении стажа работы в группе компаний от двух лет - от двух тысяч рублей и выше, в зависимости от стажа; сотрудника поздравляют генеральный директор или заместитель генерального директора и руководитель кадровой службы. За день до поздравления руководитель кадровой службы готовит приказ и передает на визирование Генеральному директору Холдинга, передает информацию о стажисте офис-менеджеру, который поручает курьеру покупку цветка (роза). На планерке Руководитель кадровой службы зачитывает приказ, а генеральный директор или заместитель генерального директора дарит розу. В расчет заработной платы за текущий месяц бухгалтерия включает и премию за стаж работы в Холдинге.



- при вынесении благодарности от генерального директора за особые заслуги перед компаний. Сумма определяется генеральным директором;
- когда становятся лучшими сотрудниками/руководителями, почетными сотрудниками по итогам года (проект «Лучший сотрудник»)



## **За что сотрудник может быть оштрафован**

В нашей компании особое внимание уделяется дисциплине труда и своевременному и качественному исполнению своих должностных обязанностей.

- За опоздание сотрудник штрафуются на 100 руб. При систематических опозданиях (ежедневных, в дни, когда сотрудник читает утреннюю планерку и т.п.) может быть применена прогрессивная шкала и размер штрафа может быть увеличен.
- За невыполнение прямых указаний руководителя может быть вынесено дисциплинарное взыскание и депремирование.
- За просрочки поставленных задач в Мегаплане свыше 5 дней (50 рублей за каждый день просрочки).
- За ошибки, непрофессиональное выполнение обязанностей или бездействие, повлекшее за собой финансовые потери для компании.

## **В каких случаях сотрудник может рассчитывать на материальную помощь**

Как гласит статья 11 нашей Конституции «Каждый может рассчитывать на поддержку компании - в беде мы не бросим...». В Холдинге разработана система материальной помощи сотрудникам, попавшим в сложную ситуацию.

Более подробно о получении материальной помощи - Q:\Библиотека\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\СМК ХОЛДИНГ ОБЩЕЕ\Положения, регламенты, инструкции - Положение о материальной помощи.

# ЖИЗНЬ ОФИСА

## Стандарты поведения сотрудника в офисе «СМК Холдинг»

- ❖ Когда вы закрываете дверь (особенно выходные двери), не нужно ею хлопнуть, нужно аккуратно опустить ручку вниз, закрыть дверь и отпустить ручку;
- ❖ Не заносите грязь в помещение. Всегда вытирайте обувь (для этого имеются коврики);
- ❖ Не нужно ставить свою обувь под ваш рабочий стол. Для этого у нас имеются специальные полки, так же как и шкафы для верхней одежды (не нужно вешать куртки на спинку кресла);
- ❖ Если у вас на рабочем месте висят провода, помните, что это не безопасно, обратитесь к системному администратору, чтобы он закрепил их;
- ❖ Не носите в офисе высокие и «громкие» каблуки, уважайте своих коллег. В условиях open-офиса и плитки на полу - их стук очень отвлекает;
- ❖ Если у вас что то сломалось, например кресло, шкафчик, стол и т.д., оставьте заявку офис-менеджеру( лучше написать в скайп или на адрес электронной почты); обязательно сохраните открученные (отломанные) детали;
- ❖ Если вы уходите из кабинета на перерыв выключайте свет! И если вам не нужен свет - просто не включайте его, экономьте электричество!
- ❖ Не хранить продукты питания на рабочих местах. Пользуйтесь кухонными шкафами, не забывайте упаковывать еду в пакеты;
- ❖ Используйте для распечатки внутренних документов черновики! Берегите природу.
- ❖ Уходя в конце дня из офиса, убирайте наушники так, чтобы провода от них, как и любые другие, не падали на пол ( потому что когда уборщица моет пол она может нечаянно зацепить провод и разбить ваши наушники);

- ❖ Используйте ваши сотовые телефоны на низкой громкости звонка, не забывайте что в офисе вы не одни!
- ❖ Если вы разговариваете по телефону по личному вопросу - не делайте этого в присутствии своих коллег! Выйдите из кабинета;
- ❖ Соблюдайте тишину в проходных зонах (курьерская служба, отдел продаж, юристы, Кредит Сервис). Проходя мимо, старайтесь говорить в полголоса, ведь там тоже работают люди, они пытаются сосредоточиться;
- ❖ В офисе имеются тревожные кнопки, для вызова охраны: 1. Ресепшн курьерской службы 2. Главный редактор печатных изданий 3. Офис-менеджер. При нажатии тревожной кнопки в случае экстренной ситуации, угрожающей жизни сотрудников , а так же при угрозе причинения вреда имуществу организации, в офис прибывает наряд охраны;
- ❖ В нашей компании установлены санкции за опоздания на работу- 100р.( все вопросы о том что вы были в больнице, в суде , на встрече и т д вы согласовываете сначала с руководством, а потом ставите в известность офис-менеджера до дня отсутствия);
- ❖ Уходя из офиса, проверьте закрыты ли окна, выключен ли свет, компьютер и кондиционер. Несмотря на то, что у нас назначены ответственные за кондиционеры, экономия электроэнергии - задача каждого из нас. Ведь ответственный может отсутствовать, или просто забыть (ведь он тоже человек))

## **Поведение в столовой.**

- ❖ Находясь в столовой соблюдайте все правила поведения, мойте за собой посуду, вытирайте кружки перед тем, как ставить их в шкаф, вытирайте за собой стол, а так же вытирайте вокруг раковины воду после того как помыли посуду.
- ❖ Используйте ситечко для слива по назначению (помните, что сетка предназначена именно для предотвращения образования засора в раковине и не забывайте его отчищать от остатков еды) Если вы увидели что, в раковине не уходит вода - проверьте не закрыта ли пробка (ситечко). Если после этого вода не ушла, сообщите о застое воды офис-менеджеру.
- ❖ При пользовании холодильником, следите за своими продуктами (они имеют свойство портиться. Не заворачивайте контейнеры и продукты для экономии места, а так же чтобы избежать примерзания пакетов к стенке холодильника.
- ❖ Используйте доску для нарезки, каких-либо продуктов.
- ❖ Грамотно используйте и следите за состоянием полотенец для рук. В случае, если полотенце грязное и уже непригодное для использования, замените его. За ежемесячную стирку полотенец отвечает человек, который по его желанию освобождается от дежурства в столовой(сами полотенца не постираются).
- ❖ Используйте крышку для разогрева пищи. Если при разогревании еда оставила запах или перегрелась - помойте крышку
- ❖ Выключайте свет, кондиционер если вы вышли крайним из столовой!



## Правила дежурства в столовой

Дежурный должен:

- Принять дежурство от предыдущего дежурного, расписавшись в тетради.
- Включать чайник в 10.00 часов утра.
- Следить за наличием воды в чайнике, перед каждым перерывом подразделений должна быть вода (см. режим питания и отдыха сотрудников).
- Следить в течение дня за порядком в столовой (чистая раковина, чистый стол и т.д.).
- В конце дня выносить мусор, стелить новый мусорный пакет в ведро, мыть кофемашину и раковину.
- Соблюдать график дежурства (если есть надобность, то подмениться со следующим по списку дежурным).
- В конце дня передать дежурство следующему по графику.

**Если принимающего дежурство не устроил порядок в столовой на момент передачи, он вправе НЕ принять дежурство до устранения беспорядка!!!**

### **Что делать, если тебе нужна канцелярия?**

Заказом и закупкой канцелярии в организации занимается офис-менеджер. Каждый месяц она заказывает все необходимое для обеспечения жизнедеятельности офиса.

Если возникает потребность в канцелярских принадлежностях, то необходимо обратиться к офис-менеджеру, записать в тетрадь необходимые товары, которые будут приобретены.

### **Кто выполняет обязанности офис-менеджера, если он отсутствует на рабочем месте?**

Приемная офиса никогда не находится без сотрудника. Даже если офис-менеджер отсутствует, то его обязанности выполняет другой назначаемый сотрудник (менеджер, помощник менеджера).

### **Что делать, если не хватило проездного?**

Если возникла ситуация, что не хватило проездного, то необходимо совершить поездку за свой счет. По приезду в офис написать служебную записку, подписать ее у генерального директора, и организация возместит затраты

## Что делать, если ты уходишь из офиса последним

Если ты уходишь из офиса последним, необходимо:

- убедиться, что везде плотно закрыты окна;
- проверить, чтобы везде был выключен свет;
- проверить, выключены ли термопоты (чайники), кофемашина;
- проверить, чтобы везде были выключены кондиционеры;
- поставить офис на сигнализацию (как это сделать, можно узнать у офис-менеджера).

## Полезные телефоны (в случае ЧП)

01 (101 с мобильного) - пожарная служба;

02 (102 с мобильного) - полиция;

03 (103 с мобильного) - скорая помощь;



Так же в офисе имеются тревожные кнопки, для вызова охраны.

Стационарные тревожные кнопки находятся около рабочих мест менеджера по работе с курьерами, бухгалтера-кассира Кредит Сервис и в архиве бухгалтерии.

Тревожные брелки у Дарьи Федосеевой, Елены Бондаренко (Иноземцевой).

При нажатии тревожной кнопки в случае экстренной ситуации, угрожающей жизни сотрудников, а так же при угрозе причинения вреда имуществу организации к нам выезжает наряд охраны.

# ОБУЧЕНИЕ

## Электронная библиотека: что это такое и как в нее попасть?

Электронная библиотека - это кладезь знаний в масштабах нашего Холдинга. В ней собрана информация, которая поможет вам не только быстрее адаптироваться, но уже в процессе работы получать необходимые вам документы и знания оперативно и без лишних трудозатрат.

В библиотеке созданы две папки:

1. Методическая информация (к ней относятся семинары, тренинги, книги и все остальное, что потребуется для повышения своего профессионального уровня);
2. Рабочая документация (документация, положения, регламенты, презентации, которые используются в работе в группе компаний).

Расположена библиотека по адресу: Q:\Библиотека.

Доступ свободный, каждый сотрудник может смело с ее помощью повышать свой профессиональный уровень.

## Как мы обучаем и развиваем своих сотрудников

Система обучения и развития действующих сотрудников СМК Холдинг включает в себя:

### ❖ Внутреннее обучение.

Ежеквартально мы пополняем нашу библиотеку литературой, а так же записями вебинаров/семинаров/мастер-классов от именитых тренеров по самым разным сферам нашей жизни.

Этот материал направлен на рост сотрудников не только как профессионалов, но и на развитие личностных компетенций.

Для профильных руководителей в обязательном порядке, а для остальных сотрудников по их заявке, составляются индивидуальные планы развития.

В эти планы включаются как методические материалы из библиотеки, так и практические задания для отработки полученных знаний на практике.

## ❖ Внешнее обучение

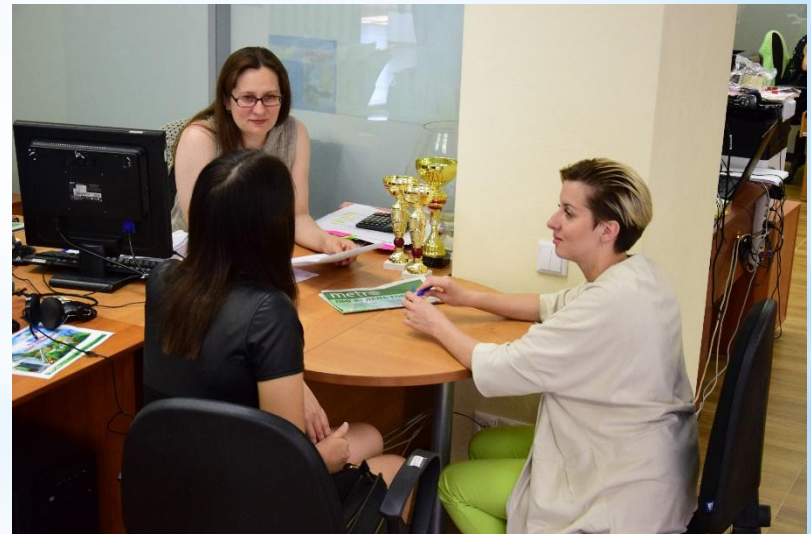
Ежегодно в бюджет закладываются суммы на участие наших сотрудников в «живых» тренингах, семинарах, форумах.



## Процесс подбора персонала

*Подбор персонала состоит из нескольких этапов:*

1. Определение потребности в персонале;
2. Формирование профиля должности (какие задачи необходимо решать и какими компетенциями должен обладать кандидат);
3. Размещение вакансии;
4. Анализ резюме;
5. Собеседование (проводимое на разных уровнях и включающее различные тестовые методики/кейсы);
6. Проверка рекомендаций;
7. Стажировка;
8. Принятие решения о приеме на работу;
9. Наставничество.





## Какие нужны документы для приема на работу

*Для трудоустройства нужны следующие документы:*

- паспорт;
- ИНН;
- СНИЛС;
- документ об образовании (при наличии) или справка из учебного заведения (для студентов);
- военный билет/приписное удостоверение;
- фото 3\*4 - 1 шт.;
- свидетельство о браке (при наличии);
- свидетельство о рождении ребенка/детей при наличии;
- трудовая книжка
- реквизиты счета Альфа банка(при наличии карточки). Если у Вас нет карты Альфа банка - сообщите об этом специалисту Отдела персонала. Вам ее изготовят.

## Порядок действий при приеме на работу

1. Кандидат на должность пишет заявление на имя директора организации, в которую он трудоустраивается, в соответствии с установленным образцом, а также предоставляет все указанные выше документы;
2. После подписания заявления на прием и предоставления документов, данные сотрудника подлежат занесению в программу 1С, раздел «Кадровый учет» в соответствии с требованиями программного оформления;
3. На основании введенных данных формируется приказ о приеме на работу;
4. Формируется личная карточка Т-2, с вложением всех копий документов для последующего хранения у работодателя, на карточку в левый верхний угол наклеивается фотография сотрудника;
5. Оформляется трудовой договор и договор о материальной ответственности (утвержденного образца), с условиями которых претендент знакомится под роспись. Указанные договоры подлежат подписанию обеими сторонами.
6. Предоставленная трудовая книжка регистрируется ответственным лицом в журнале «Книга учета движения трудовых книжек и вкладышей к ним» и заполняется в соответствии с инструкцией по заполнению трудовых книжек.
7. Работник обязан ознакомиться со всеми регламентами, положениями, локально-нормативными актами предприятия до момента подписания трудового договора.

## Порядок действий при увольнении сотрудников

Процедура увольнения сотрудника проходит следующим образом:

1. Сотрудник пишет заявление об увольнении в соответствии с утвержденным образцом, подписывает у руководителя профильного подразделения и передает для регистрации и обработки в отдел персонала;
2. В соответствии с ТК РФ работник обязан предупредить об увольнении не менее, чем за две недели (не менее, чем за три дня при увольнении в период испытательного срока), но по согласованию с руководством срок отработки может быть сокращен. Дата увольнения сотрудника считается последним рабочим днем;
3. В последний рабочий день сотрудник обязан получить в отделе управления персоналом обходной лист установленного образца, собрать подписи всех указанных в нем лиц в подтверждение того, что у сотрудника на момент увольнения нет никаких обязательств перед организацией, текущие дела переданы.
4. В программе 1С формируется приказ об увольнении и карточка Т-2. В приказе об увольнении сотрудник ставит свою подпись, дату увольнения и собственноручную отметку с текстом: «Расчет произведен полностью, документы получены в день увольнения. Претензий не имею». Подпись, дата, расшифровка;
5. Производится расчет и выплата всех полагающихся начислений;
6. Сотрудники бухгалтерии оформляют справки по форме 2-НДФЛ и «Справку о страховых взносах»;
7. Сотруднику выдается трудовая книжка с внесением соответствующей записи об увольнении, за получение данной книжки сотрудник расписывается в журнале «Учет движения трудовых книжек».

## Табелирование

Табелирование сотрудников производит руководитель подразделения (в текущем режиме в течение месяца). Для учета рабочего времени сотрудников предприятия и отслеживания кадровых перестановок (прием, увольнение, отпуска, командировки, неявки) предусмотрено ведение формы Т-13.

В конце текущего месяца на следующий рабочий месяц руководителям подразделений выдается пустой табель учета рабочего времени (бумажный вариант или электронный) с указанием фамилий сотрудников. Руководители ежедневно отмечают отработанное время сотрудников. По истечении текущего месяца табели должны быть сданы в отдел персонала (в последний рабочий день отчетного месяца) для ввода их в программу 1С, с дальнейшей передачей в бухгалтерию для произведения всех необходимых начислений.

Каждый из сотрудников подразделения должен быть ознакомлен с табелем под роспись до момента его передачи в Отдел управления персоналом.

За достоверность сведений, предоставленных в табеле учета рабочего времени, руководитель подразделения несет персональную ответственность.

## Командировки

В СМК Холдинг два основных вида командировок:

- По производственной необходимости (для решения текущих производственных задач)
- Учебные (для участия во внешних обучающих мероприятиях за счет Холдинга)

При планировании любой из этих командировок вы должны сообщить в Отдел управления персоналом о сроках, пункте назначения и целях командировки для формирования приказа.

Покупку билетов и бронирование гостиницы для проживания вы осуществляете самостоятельно.

Средства на покупку билетов, оплату проживания и суточные расходы (700 рублей/сутки) вы можете получить в бухгалтерии по служебной записке (если в бюджете вашего проекта есть свободные денежные средства на командировки).

Если свободных денег в бюджете нет - служебную записку до предъявления в бухгалтерию необходимо согласовать у Концедалова Максима Сергеевича.

Если командировка учебная - дополнительно Отдел управления персоналом у вас запросит информацию о названии учебного мероприятия, сроках его проведения, стоимости обучения, проживания и проезда к месту обучения. Эти данные нужны для составления ученического договора.

## **ОТДЕЛ МАРКЕТИНГА**

Есть ли сайт у группы компаний?

Разумеется, у СМК Холдинга есть свой официальный сайт, где собрана вся информация по каждому проекту. Здесь можно посмотреть структуру Холдинга и прочитать краткую информацию о руководителях, найти описание всех проектов группы компаний, прайсы и презентационные материалы по ним, отчеты по распространению газет, а также следить за последними новостями компании.

Адрес сайта: <http://www.vdv-media.ru>

## **У кого заказать визитки**

У каждого сотрудника в Холдинге есть свой личный универсальный бейдж и визитки. Если ты стал частью нашей дружной команды, а у тебя до сих пор нет ни бейджа, ни визиток, принеси свою фотографию в электронном виде в отдел маркетинга и они все закажут.

## **Какие внешние мероприятия проводит холдинг**

Отдел маркетинга постоянно устраивает различные мероприятия: бизнес-завтраки, клуб маркетологов, праздничные мероприятия, посвященные знаменательным датам холдинга, круглые столы и многое другое. Мы активно участвуем в социальной жизни города, всегда в центре всех культурно-массовых мероприятий со своими креативными идеями.

За весь организационный процесс отвечает ведущий маркетолог, поэтому у него можно узнать любую информацию - от плана рассадки до списка гостей и меню.

## **Где взять подарки для клиентов и партнеров**

Холдинг традиционно поддерживает программу лояльности для клиентов и деловых партнеров. Мы поздравляем их со знаменательными датами, днями рождениями, первыми оплатами и др. Нужна открытка для поздравления или небольшой презент клиенту - обратиться в отдел маркетинга.

## **ОТДЕЛ КОНТЕНТА Om1.ru**

### **Как проходит модерация объявлений на портале Om1.ru?**

Для работы с разделом «Объявления» на портале Om1.ru создано два документа: Памятка для раздела «Объявления» на портале Om1.ru и Памятка для модерации доски объявлений. Оба этих документа можно найти в Библиотеке: Q:\Библиотека\Рабочая документация\Редакция Om1.ru.

При работе над этими разделами необходимо руководствоваться установленными правилами. Если в документации необходимой информации не нашлось, нужно воспользоваться Законом о рекламе или Законом о СМИ. Они также находятся в папке «Редакция Om1.ru»

### **Какой режим работы официальных групп «ВКонтакте» Om1.ru?**

Для регламента работы групп «ВКонтакте» и распределения обязанностей среди редакции и отдела контента был создан документ «ВКОНТАКТЕ. Памятка для журналистов»: Q:\Библиотека\Рабочая документация\Редакция Om1.ru\Памятка.

### **Как рассчитывается заработная плата работников отдела?**

Зарплата работников рассчитывается исходя из показателей, утвержденных в документе «Система мотивации специалистов отдела контента Om1». С документом работника знакомит руководитель отдела.



### **Как работник узнает о поставленных перед его отделом задачах?**

Каждый год отдел контента распределяет свои задачи согласно Плану развития портала Om1.ru на текущий год. С Планом развития сотрудников знакомит руководитель отдела.

### **Как организовано расписание дня у контент-менеджера?**

Для четкого своевременного выполнения задач отдела контента создано специальное расписание, согласно которому специалист выполняет свои обязанности в течение дня. Документ составляет руководитель отдела.

### **Какую отчетность должен предоставлять SMM-менеджер?**

Отчет о проделанной работе и выполненных задач по Плану развития предоставляется в конце каждого месяца руководителю отдела в письменном виде.

## АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛА Om1.ru

### Как получить доступ к админке портала Om1.ru?

Доступ к админке осуществляется по урл: <http://www.om1.ru/admin/>

Для получения доступа необходимо зарегистрироваться

<http://www.om1.ru/registration/>

Затем зарегистрированному пользователю дать права доступа, соответствующие его должности <http://www.om1.ru/admin/rules/index/>

Описание некоторых разделов админки доступно по адресам:

[docsWiki](#)

[Новости 1](#)

[Новости 2](#)

[Модерация. Доска](#)

[Модерация. Блоги, комментарии, фото](#)

[Авто](#)

[Отели](#)

[Недвижимость](#)

[Банки](#)

[Афиша](#)

[Бизнес](#)

## Где можно посмотреть статистику посещаемости Om1.ru?

Статистика LiveInternet:

Главный счетчик: <http://www.liveinternet.ru/stat/Om1-group/>

Простой общий: <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/>

Раздел «Новости»: <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/news/>

Раздел «Авто»: <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/auto/>

Раздел «Банки»: <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/bank/>

Раздел «Недвижимость»: <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/realty/>

Раздел «Афиша»: <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/afisha/>

Раздел «Гурман» <http://www.liveinternet.ru/stat/om1.ru/gurman/>

Для просмотра основных показателей конкурентов можно воспользоваться инструментом:

<http://counter.yadro.ru/values?site=om1.ru/news>

Сводная таблица по основным конкурентам:

[http://test.om1.ru/li\\_stat.php](http://test.om1.ru/li_stat.php)

Счетчик Яндекс.Метрика:

Id счетчика 19719937

Для доступа нужно получить разрешение, управляющая учетная запись vdv-omsk1.

Сводки статистики, подготавливаемые еженедельно и ежемесячно, находятся в папке Статистика на Google Диске учетной записи [mediavdv@gmail.com](mailto:mediavdv@gmail.com)

## Как разместить баннеры и другую рекламу на портале?

*Баннеры и другая медийная и тизерная реклама размещаются в несколько этапов:*

А) Менеджер отдела продаж создает заявку на размещение, заполняя форму

[https://docs.google.com/forms/d/1TR5PqUNOOIsxe9Bt3U46Ls3lkphZf6PL9rocjndjX\\_k/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1TR5PqUNOOIsxe9Bt3U46Ls3lkphZf6PL9rocjndjX_k/viewform)

Менеджер рекламной площадки принимает заявку по адресу

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s4jv-udO1\\_2H00WGhvnngUWjErTLxaWqVTWHPA1K\\_idE/](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s4jv-udO1_2H00WGhvnngUWjErTLxaWqVTWHPA1K_idE/)

Б) Размещение баннера осуществляется через платформу <http://client.adlift.ru/>

1. Создается рекламная кампания, устанавливаются сроки кампании.

2. Создается баннер, в котором выбирается формат, слот и каналы показа, прописывается ссылка и параметры баннера, загружаются файлы.

Для кириллических ссылок необходимо воспользоваться пинкод-конвертером

<http://wwhois.ru/punycode.php>

В) После появления баннера на сайте руководитель отдела продаж ставит оценку (от 3 до 5) в форме

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YElyZLPfrXD56h\\_Cg6RGQHsejEXGGe20EtN3oiiFXvc/edit?ts=5bd9a4c2&pli=1#gid=313278131](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YElyZLPfrXD56h_Cg6RGQHsejEXGGe20EtN3oiiFXvc/edit?ts=5bd9a4c2&pli=1#gid=313278131) на основании отзыва заказчика . Оценка используется при расчете оплаты изготовления баннера.

Размещать баннеры можно в форматах gif, jpg, png, html, swf (требуется переконвертации в json).

Переконвертация флэш осуществляется последовательно в 2 этапа с помощью

<https://developers.google.com/swiffy/convert/upload> и [http://66.ru/html5\\_convert/](http://66.ru/html5_convert/)

Подробнее о требованиях к баннерам: <http://s.om1.ru/localStorage/a7/d1/fc/8c/a7d1fc8c.pdf>

## Как пользователю портала получить техническую поддержку?

Пользователь может обратиться с различными вопросами по работе портала, заполнив форму запроса: <http://support.om1.ru/index.php?a=add>

Созданные запросы обрабатываются в админке техподдержки:  
[http://support.om1.ru/admin/admin\\_main.php](http://support.om1.ru/admin/admin_main.php)

При обработке запросов, изначально имеющих статус «Новый», пишется ответ и присваивается статус «Закрытый» - если проблема решена, или статус «Ожидает ответа» - если от пользователя требуется пояснение.

## Как организовать массовую рассылку электронных писем?

Рассылка электронных писем осуществляется с помощью программы **AMSEnterprise**.

Для функционирования рассылки необходимо настроить несколько параметров:

А) Учетная запись. Указывается отправитель и E-mail адрес (эта информация будет отображаться у получателя в поле «От кого»).

Б) Списки рассылки. Заполняются вручную, либо возможна загрузка из файла (текстовый файл, в котором в каждой строке содержится один адрес).

В) Профили отправки. Заполняются данными о почтовом сервере и почтовых ящиках. Домены покупаются, создаются почтовые домены, создаются почтовые ящики на стороннем сервере.

Г) Письма. Создается само письмо изменением текста шаблона. Также можно загрузить свой html шаблон.

## Что такое «Вебмастер»?

С помощью «Яндекс.Вебмастера» осуществляется контроль за состоянием сайта, показателями ТИЦ, количеством загруженных, индексируемых страниц, ссылок, за подключенными сервисами и возникающими ошибками доступа на той или иной странице.

Для получения доступа к «Вебмастеру» необходимо получить права на нужную учетную запись. Основная управляющая учетная запись: vdv-omsk1.

## РЕДАКЦИЯ ПЕЧАТНЫХ СМИ («ВА-БАНКЪ. ОМСК», «ВА-БАНКЪ. НОВОСИБИРСК»)

### Какова основная миссия и функции наших печатных изданий?

Основная миссия - это преодоление мифа о сером Омске, о городе, в котором скучно жить. Отражение объективной картины жизни региона. Создание газет максимально близких, доступных для читателей, изданий, которым можно доверять и в которых интересно размещаться рекламодателям. Мы рассказываем о людях и явлениях, которые меняют нашу жизнь, делают её более интересной.

Наши печатные СМИ выполняют ряд действительно социально-значимых функций:

- коммуникативная - обеспечение связи между населением и людьми, способными повлиять на тот или иной процесс;
- информационная - распространение жизненно важной, социально-значимой информации;
- ценностно-регулирующая - координация общечеловеческих ценностей, их пропаганда, формирование в умах населения правильной картины мира;
- социально-организаторская - формирование единства, вовлечение общества в совместное действие;
- функция психического регулирования - воздействие на эмоциональную сферу общества;
- общественный контроль;
- развлечение.

## Кто является нашей целевой аудиторией?

Целевая аудитория газеты «Ва-БанкЪ» - мужчины и женщины (в процентном соотношении 40/60) активной возрастной группы (30-55 лет), семейные с детьми. Социальный статус - условный средний класс (служащие, специалисты, домохозяйки).

## Тираж наших печатных изданий

Все наши издания - еженедельные.

«Ва-БанкЪ. Омск» выходит по понедельникам тиражом до 200 тысяч экземпляров,

«Ва-БанкЪ. Новосибирск» - по понедельникам тиражом 150 тысяч экземпляров.



## Структура

«Ва-БанкЪ» в Омске и Новосибирске условно делится

на четыре раздела:

информационный, ценностный, потребительский, досуговый.

Информационный, потребительский разделы являются обязательными; ценностный и досуговый разделы формируются по наличию места.

*Информационный блок* - освещение городских и региональных событий с точки зрения влияния на жизнь горожан.

*Потребительский блок* - тематические рубрики: «Деньги», «Домашний уют», «Авто», «Красота и здоровье», «Окна», «Натяжные потолки», «Строительство и ремонт», «Спорт, туризм, развлечения», «Недвижимость», «ЖКХ» и др.

*Ценностный блок* - редакционные материалы об отношениях между людьми, семейных и общечеловеческих ценностях, нематериальных радостях жизни, творческой самореализации, психологические тесты, женская страничка.

*Досуговый блок* - интервью со звездами, еженедельные розыгрыши призов и подарков для наших читателей (розыгрыши билетов в кино, театр, цирк, на концерты знаменитостей, фотоконкурсы с голосованием, викторины и т.д.).

Городская газета

Омск  
**Ва-банкЪ**  
в Новосибирске  
**Ва-банкЪ**

## Конкурсы

В каждом номере печатных изданий СМК Холдинг обязательно размещаются конкурсы. Они вариативны, могут меняться из номера в номер. Вот несколько из них:

«Киноман». Суть конкурса заключается в том, что читатели присылают смс на указанный номер телефона, часть участников получает билеты в кино (количество «счастливчиков» вариативно, зависит от количества разыгрываемых билетов).

«Театрал». Механика конкурса такая же, как и в «Киномане», билеты, соответственно, в театр.

«Самый внимательный читатель». По газете распределяются кегли (бабочки, шарики и т.д. в зависимости от спонсора) и читателю нужно прислать смс с точным количеством этих предметов. Каждый 30-й получает приз.

«Хочу билет». Этот конкурс должен проводиться каждый месяц. Суть - читатели присылают смс с текстом «Хочу билет на Билана», например, и каждый 50-й получает билет на его концерт.

«Конкурсы с рекламодателями». Обычно они прописаны в плане развития газеты, а также внепланово - при запросе отдела продаж.

## Дизайн

В газетах существуют определенные правила дизайна.

Для «Ва-Банка» - стандартные правила. 2-я, 3-я, 4-я полоса и обложка из номера в номер верстаются одинаково. Для утилитарных материалов разрабатываются собственные шаблоны в зависимости от места. Для «Интервью» и «Афиши» тоже существуют свои шаблоны верстки.

Издание условно делится на четыре раздела:

1. информационный раздел - цвет условно красный;
2. потребительский раздел - цвет условно зеленый»
3. ценностный раздел - цвет условно оранжевый.
4. досуговый раздел - цвет синий

В каждый номер включается инфографика. Ею дополняются большие материалы, также она может быть и самостоятельным материалом в случае, когда нужно представить много цифр и фактов, объединенных тематически.

Верстка страниц воздушная, разбитая на блоки.

## Принцип подбора сотрудников и написания материалов

Редакция заинтересована в эксклюзивных, хорошо написанных материалах, с отработкой всех источников. Рерайты в больших аналитических материалах недопустимы. Поэтому журналист должен уметь работать с источниками в полиции, прокуратуре, следственном комитете, судах и т.п.

Пристальное внимание уделяется умению правильно работать с деталями и находить необычный угол подачи для каждой проблемы.

Как и для любого СМИ, для наших изданий максимально важна грамотность при написании материала, орфографические, пунктуационные, синтаксические и иного вида ошибки - НЕ ДОПУСТИМЫ!

## ОТДЕЛ ПРОДАЖ

### Что должен делать менеджер продаж на испытательном сроке?

Есть документ «Регламент по найму»: Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)/регламент по приему

### Как устроен день менеджера по продажам?

Есть документ «Распорядок рабочего дня менеджера»: Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)/регламент по рабочему распорядку дня

### Как считается заработная плата менеджера по продажам?

Есть документ «Система мотивации менеджера»: Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)/система мотивации менеджера

### Как считается заработная плата, когда уходишь в отпуск?

Есть приказ о расчете заработной платы во время отпуска.

### С кем проводятся первые встречи новичка?

С новичком первые встречи проводит коммерческий директор/заместитель коммерческого директора, либо назначенный руководителем наставник - первые 6 встреч, далее возможны и даже необходимы самостоятельные встречи.

## **Как понять, кому звонить из клиентов? База менеджера для работы**

1. У каждого менеджера есть база клиентов, которую можно посмотреть под своей фамилией в CRM SMOffice, это первая часть клиентов.
2. Также можно звонить тому, кому другие менеджеры не звонили более 2-х месяцев, и у них не стоит задачи выходить с ним на контакт в ближайший месяц (то есть разрыв между контактами составляет более 3-х месяцев).
3. Можно звонить тому, кому ранее другие менеджеры еще не звонили, источниками могут быть Дубль ГИС, клиенты из мониторинга конкурентов.

## **Как продавать?**

Есть технология продаж нашей компании - в библиотеке в книге продаж:

Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)/технология продаж

## **Какие документы взять с клиента и что необходимо спросить у него при заключении сделки?**

Для заключения договора и выставления счета необходимы документы: карточка предприятия (ИНН, КПП, полное наименование клиента, краткое наименование клиента, Р/с, К/с, банк, юр. адрес, почтовый адрес, имя директора, доверенности в случае необходимости).

Менеджер обязан предупредить клиента, что мы работаем без НДС.

## Как правильно заполнять CRM?

Есть регламент по CRM: Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)/Регламент CRM

Помимо этого важно помнить, что главный документ для менеджера в CRM - это ежедневник, он должен заполняться ежедневно, без опозданий, с заполненными всеми графами (контактное лицо, контакт - телефон, результат контакта). В результате контакта указывается первая буква проекта вначале, либо первые буквы нескольких проектов через запятую, если все 5 проектов, то цифра 5. А также результат должен быть описан полностью, подробно, так как история контакта очень важна.

## С каждым ли клиентом нужно заключать договоры?

Договоры должны быть заключены с подписями обеих сторон с каждым клиентом.

## Если клиент отказывается заключать договор?

Тогда этот клиент в обязательном порядке идет по предоплате.

Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)/Финансовый регламент

### **Кому из клиентов отправлять акты выполненных работ?**

Акты отправляются абсолютно всем клиентам, так как это удостоверяет, что клиент принимает нашу работу и подтверждает стоимость оказанных услуг. Акты выписываются в конце каждого месяца и сразу же контролируются по возврату.

### **Когда и для чего отправлять клиенту акты сверки?**

Отправляется в конце года клиентам по бух. учету, а также клиентам, у которых есть разногласия по платежам с нами по мере необходимости в течение года.

### **Где посмотреть интересную информацию по продажам?**

Q:\Библиотека\МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ

### **Где взять открытки для поздравлений рекламодателей?**

Q:\Библиотека\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Открытки

### **Где посмотреть свои планы по всем проектам?**

Z:\МАКСИМ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Планы КРІ



## **Где посмотреть верстку полос?**

В файлообменнике: Q:\Files\\_Ва-банкЪ.верстка

## **Какую скидку дать клиенту?**

Y:\РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\Книга продаж (Папка МОП)\Скидочная политика

## **БУХГАЛТЕРИЯ**

### **Сроки выдачи заработной платы**

Заработная плата на предприятии выдается 2 раза в месяц.

Срок выдачи заработной платы - 10-17 число месяца, следующего за месяцем начисления,

Выплата аванса - 22-25 число текущего месяца.

Заработная плата перечисляется на зарплатную карту.

### **Порядок получения зарплатной карты**

При трудоустройстве сотрудник сообщает в Отдел управления персоналом о наличии или отсутствии карты АЛЬФА Банка для перечисления заработной платы. Данная информация передается в бухгалтерию Холдинга до момента начисления первых выплат сотруднику.

При отсутствии карты бухгалтер подает заявку на выпуск карты в АЛЬФА Банк на основании персональных данных, предоставленных работником.

По мере готовности карты бухгалтер сообщает работнику о необходимости ее получения.

Работник лично, с паспортом, получает карту в отделении АЛЬФА Банка.

## **Порядок получения денежных средств в подотчет**

Денежные средства из кассы выдаются строго на основании служебной записки, которая должна быть утверждена Заместителем генерального директора, главным экономистом холдинга или Директором ООО «ВДВ-Курьер» (в определенных случаях).

Сотрудник предоставляет бухгалтеру-кассиру согласованную служебную записку.

Бухгалтер-кассир выписывает расходный кассовый ордер, подписывает у сотрудника, выдает денежные средства.

Сотрудник обязан в течение трех дней после получения денежных средств предоставить в бухгалтерию авансовый отчет с приложением документов, подтверждающих расход.

## Без каких документов дебиторская задолженность будет удержана из зарплаты менеджера?

Каждая сделка с клиентом в обязательном порядке оформляется договором и соответствующими к нему приложениями.

Для заключения договора необходимо запросить у клиента копии следующих документов:

- ИНН;
- ОГРН.

Для публикации заказа клиент вносит предоплату в размере стоимости услуги, для публикации рекламы без предоплаты заказчик должен подписать гарантийное письмо с указанием причины невнесения предоплаты и конкретной датой платежа. Запрос должен быть заверен печатью предприятия и подписью директора.

Также документом, подтверждающим факт выхода рекламы, является акт выполненных работ, который делается бухгалтером в день выхода издания для передачи его заказчику.

В случае возникновения дебиторской задолженности клиента, сделка с которым не была документально оформлена (перечисленные выше документы), сумма задолженности будет удержана из заработной платы менеджера в полном объеме.

# ЮРИДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

## Миссия юридического отдела

Защита интересов и обеспечение правовой безопасности всех юридических лиц, входящих в состав холдинга.

### Категории сотрудников юридического отдела и их должностные обязанности

#### - Юрист

1. Разрабатывает или принимает участие в разработке документов правового характера (договоры, акты, соглашения и т.п.).
2. Осуществляет методическое руководство правовой работой в организациях холдинга, оказывает правовую помощь структурным подразделениям в подготовке и оформлении различного рода правовых документов, подготавливает обоснованные ответы на поступающие претензии к организации.
3. Готовит совместно с другими подразделениями предприятия материалы о хищениях, растратах, недостачах и об иных правонарушениях для передачи их в арбитражный суд, суды общей юрисдикции, следственные органы.
4. Осуществляет информирование работников предприятия о действующем законодательстве и изменениях в нем.

#### - Помощник юриста

1. Осуществляет помощь юристу холдинга.
2. Составляет заявления и иски в суд с целью взыскания задолженностей по договорам займа, заключенных между КПК «Кредит Сервис», ООО МКК «Щит-Финанс» и заёмщиками.
3. Осуществляет учет и хранение находящихся в производстве и законченных исполнением судебных дел.
4. Принимает участие в разработке документов различного характера.

## Как проходит рабочий день у юриста?

Рабочий день начинается в 9:00 утра. По окончании общей планерки юристы в первую очередь изучают и анализируют изменения в законодательстве РФ. Чтобы узнать, какие изменения в законодательстве произошли, нужно войти в электронную почту «Thebat!», в которой информационно-правовая система «КонсультантПлюс» автоматически информирует компанию об обновлениях в законе (информацию можно увидеть во вкладке «Входящие»). Также с обновлениями в законодательстве можно ознакомиться и в самой системе «ConsultantPlus» (данные обновления находятся в разделе «Новости»).

Также каждое утро сотрудники юридического отдела проверяют и анализируют входящую корреспонденцию, оценивают ее важность и влияние на различные направления работы компании.

# На что обратить внимание юристу при составлении договоров?

Цель каждой компании - извлечение прибыли, а ее можно извлечь только путем совершения сделок; чем крупнее компания - тем больше контрактов. Составление договоров проводится в два этапа, которые тесно связаны между собой. Первый, подготовительный, включает в себя:

- *определение вида договора, составление которого необходимо в данной ситуации;*
- *определение ключевых моментов будущего документа, то есть обязательных условий, которые сыграют особую важность для клиента;*
- *определение правовых норм, которые необходимо учитывать при составлении договора. При этом юрист опирается не только на законы, но и на прецеденты из практики;*
- *оценка рисков, которые может повлечь заключение договора, и сведение их к минимуму;*
- *составление списка документов, которые должны быть приложены к договору (различные акты и т. д.).*

На втором этапе, при непосредственном составлении текста договора, юрист четко соблюдает все необходимые требования, которые закон предъявляет к содержанию и оформлению документов:

- *юридическая грамотность изложения;*
- *четкость структуры документа;*
- *наличие и правильность указания всех необходимых реквизитов;*
- *анализ содержания текста документа;*
- *проверка корректности и однозначности трактовок;*
- *наличие ссылок на нормативные документы.*

## На что обратить внимание юристу при экспертизе договоров?

Экспертиза договора - это его детальный анализ не только на соответствие нормам действующего законодательства, но и на предмет юридических рисков и правовых последствий таких рисков в рамках исполнения такого договора:

- \* проверка реквизитов сторон и реквизитов договора (адреса, места заключения договора, даты, подписи), правильности и порядка их расположения;
- \* анализ правовых обязанностей сторон, их полномочий на основе уполномочивающих документов (доверенность, устав и так далее);
- \* оценка правильности формы заключения, соответствия договора его юридическому статусу, соответствия условий нормам, которые четко установлены в законодательстве, и нормам, которые регулируются сторонами самостоятельно;
- \* анализ ответственности сторон (на основе законодательства и на основе диспозитивных дополнений), условий конфиденциальности;
- \* анализ условий досрочного расторжения сделки: способы, порядок, последствия;
- \* изучение предмета договора: подробности определения, четкость и однозначность формулировок.



## Как подготовиться к судебному делу?

Если есть судебные дела, то обязательно нужно планировать время для подготовки к судебному заседанию.

Начиная подготовку к делу, безусловно, нужно изучить законодательную базу по вопросу. Это касается только теоретической части.

Второй этап - изучение судебной практики по вопросу. Российское законодательство официально не является прецедентным. Это значит, что при разрешении вопроса суд будет руководствоваться законом, а не решениями судов по аналогичным делам. Однако существует понятие «единообразия судебной практики». Это значит, что суды, несмотря на сказанное выше, стремятся все же выносить решения по аналогичным вопросам в едином ключе. Если несколько судов города Омска решают какое-то дело аналогичным образом, то вероятность, что другой омский суд вынесет противоположное решение по аналогичному делу, стремится к нулю. Кроме того, огромное значение имеет изучение практики Верховного суда, особенно постановлений Пленумов ВС РФ. В соответствии с законом разъяснения Пленумов обязательны для нижестоящих судов, поэтому ни один суд не решится вынести судебный акт, смысл которого противоречит тому, как данную ситуацию трактует Верховный суд в постановлении своего Пленума.

## Консультируют ли юристы сотрудников холдинга?

Каждый из сотрудников может обратиться в юридический отдел за консультацией. Консультации сотрудников происходят ежедневно. Сущность юридической консультации заключается в профессиональном разъяснении правовой стороны какого-либо вопроса, которое может производиться в устной или письменной форме (по желанию сотрудника). При этом задание юридической консультации заключается в анализе проблемного случая, выявлении возможных направлений развития дела и разработке максимально выгодного решения в соответствии со всеми возможностями законодательства.

# Кредит Сервис

(ООО МКК «Щит-Финанс»)

## Кто такой кредитный специалист?

Кредитный специалист - это не просто сотрудник, выдающий займы и принимающий оплаты. По сути, кредитный специалист - это тот человек, который первым, и может быть единственным, из всей компании, видит заемщика вживую при его обращении на пункт. Именно кредитный специалист составляет первое впечатление о клиенте: по внешнему виду и опрятности, по аромату, исходящему от клиента, по его манере общения, и даже по невербальным признакам (излишне нервничает, есть странности в поведении, невнятно говорит, путается в собственных данных и т.п.). И на основании этого впечатления кредитный специалист принимает первичное решение - выдать ли заём этому клиенту.

Безусловно, кредитный специалист не принимает окончательного решения (это задача верификатора), но руководствуясь своими наблюдениями, первым впечатлением и слухами о клиенте на местном уровне (работая в РП области, вы так или иначе что-то о заемщике слышали, знаете, рассказывали продавцы, работающие по соседству) - вы можете помочь верификатору принять ВЕРНОЕ решение.

Кредитный специалист - это тот человек, который поддерживает дружеские отношения со своими клиентами, поздравляет их с днем рождения, время от времени интересуется их делами, напоминает, что подходит срок оплаты (или уже наступил, но клиент по какой-то причине не внес очередной платеж).

Для клиента кредитный специалист ООО МКК «Щит-Финанс» - это палочка-выручалочка, которая поможет решить временные финансовые затруднения.

## Чем руководствуется в работе кредитный специалист?

Основные принципы работы кредитного специалиста прописаны в «Регламенте работы кредитного специалиста». Этот внутренний регламент должен стать настольной книгой каждого новичка. Если на пункте, куда приходит работать кредитный специалист, данного регламента нет - его обязательно нужно запросить у одного из руководителей ООО МКК «Щит-Финанс».

## К кому и по каким вопросам может обращаться кредитный специалист?

По всем вопросам:

Карпова Ольга Александровна - директор ООО МКК «Щит-Финанс»

Сорока Андрей - заместитель директора ООО МКК «Щит-Финанс»;

Сикорский Сергей - заместитель директора ООО МКК «Щит-Финанс».

По вопросам начисления окладной части:

Вдовицкая Анна- бухгалтер ООО МКК «Щит-Финанс» .

По вопросам приема на работу, увольнения, отпусков, копий трудовых книжек и т.п. (вся кадровая работа):

Боровая Анастасия - специалист по кадровому делопроизводству Холдинга.

## Из чего складывается заработная плата кредитного специалиста?

В основе заработной платы кредитных специалистов две составляющих: окладная часть, прописанная в трудовом договоре + премия, размер которой зависит от выполнения KPI показателей.

Система KPI базируется на трех основных показателях:

- количество выданных кредитным специалистом займов;
- сумма принятых кредитным специалистом оплат;
- коэффициент неплательщиков.

Помимо этого, предусмотрены мотивирующие доплаты за стаж в компании, за качественную работу по прозвону должников, за работу со стажерами (обучение новичков).

Формула расчета заработной платы:

$$ЗП=О+(З+Д)*Н+П,$$

Где

О - оклад

З - премия за количество выданных займов

Д - премия за величину принятых оплат

Н - коэффициент по количеству неплательщиков

П - премия за участие в прозвоне пайщиков, которые просрочили выплаты по займу.

Система мотивации кредитных специалистов сформирована таким образом, чтобы каждый сотрудник мог расти не только профессионально, но и в уровне заработной платы.

Подробнее о системе оплаты труда кредитных специалистов можно узнать в «Положении о мотивации кредитных специалистов КПК «Кредит Сервис»

# СЛУЖБА ДОСТАВКИ “Союз-Курьер”

## Оказываемые услуги

Распространение по почтовым ящикам

Адресная доставка печатной продукции в офисы организаций

Проведение промоакций

Расклейка объявлений

Услуги полиграфии

## Территория оказания услуг

Оказание услуг можем произвести по всей России.

## Наши сайты

союзкурьер.рф

омск.союзкурьер.рф

нск.союзкурьер.рф

## Прайс

На сайте союзкурьер.рф

Также в папке Z:\Курьер\_Рабочая\вдв курьер\Новый Прайс\2016

## Коммерческие предложения

Лежат в папке Z:\Курьер\_Рабочая\вдв курьер\КП

## Обязанности сотрудников

Обязанности сотрудников службы доставки лежат: X:\ВДВ Курьер\Обязанности сотрудников

## **Алгоритмы работы сотрудников и памятки**

Лежат в папке Z:\Курьер\_Рабочая\вдв курьер\Алгоритм, памятки

## **Инструкции по расчету заказа**

Лежат в папке Z:\Курьер\_Рабочая\вдв курьер\Инструктаж

## **Передача дел на время отпуска**

Каждый сотрудник обязан перед отпуском, не менее чем за 5 рабочих дней передать дела коллегам, которые будут его заменять (составить перечень передачи дел, подробно проинструктировать замещающего). За распределение обязанностей по передаче дел отвечает сотрудник, уходящий в отпуск, старший менеджер и директор.

## **Правила заключения договоров с контрагентами**

С каждым контрагентом заключается договор. Форма договора зависит от вида оказываемых услуг. Номер договора присваивается в соответствии с приказом о нумерации договоров (находится в папке Z:\Курьер\_Рабочая\ДОГОВОРЫ Клиентов\А Текущие договоры\Приказ о соблюдении нумерации договоров). Нумерация договоров сквозная. Каждый договор заносится в реестр договоров (находится в папке Z:\Курьер\_Рабочая\ДОГОВОРЫ Клиентов\А Текущие договоры).

## **Правила заключения договоров оказания услуг с подрядчиками (курьерами, почтальонами, расклейщиками, контролерами, водителями, промоутерами)**

С каждым подрядчиком заключается договор ОКАЗАНИЯ услуг или договор ПОДРЯДА.

Форма договора с почтальонами лежит в папке

Z:\Курьер\_Рабочая\КУРЬЕРЫ\договоры\договоры ВДВ-Курьер с почтальонами\Форма договора. Нумерация договоров сквозная, каждый договор с подрядчиками сохраняется в папку Z:\Курьер\_Рабочая\КУРЬЕРЫ\договоры\договоры ВДВ-Курьер с почтальонами, в соответствии с порядковым номером договора, также каждый договор заносится с CRM Мастера доставки.

Форма договора с контролерами лежит в папке Z:\Курьер\_Рабочая\Контроль курьеров\Договоры контролеров. Нумерация договоров сквозная, каждый договор с подрядчиками сохраняется в папку в соответствии с порядковым номером договора.

Форма договора с курьерами лежит в папке Z:\Курьер\_Рабочая\Договора прочие. Нумерация договоров сквозная, каждый договор с подрядчиками сохраняется в папку в соответствии с порядковым номером договора.

Форма договора с расклейщиками лежит в папке Z:\Курьер\_Рабочая\Договоры прочие. Нумерация договоров сквозная, каждый договор с подрядчиками сохраняется в папку в соответствии с порядковым номером договора.

Форма договора с промоутерами лежит в папке Z:\Курьер\_Рабочая\Договоры прочие. Нумерация договоров сквозная, каждый договор с подрядчиками сохраняется в папку в соответствии с порядковым номером договора.

Форма договора с водителями лежит в папке Z:\Курьер\_Рабочая\Логистика\Договор с водителями на развоз.



## **CRM Мастера доставки**

Инструкция по работе в программе: Z:\Курьер\_Рабочая\вдв курьер\Программа Мастера доставки

## **Поздравление клиентов**

Открытки для поздравления клиентов с днем рождения, с календарными и профессиональными праздниками лежат в папке X:\Ковалева Ольга\от маркетологов\открытки

## **Опросник для клиентов**

По исполнению каждого нового заказа клиенту отправляется ссылка на опрос по проверке качества оказания услуг. Ссылка на опрос и ссылка на просмотр ответов лежит Z:\Курьер\_Рабочая\ВДВ курьер\ОПРОС

**СМК**

ХОЛДИНГ

основан в 1998