Внутренний операционный стандарт SMG

Редакция 0.9 · проект для рассмотрения директором · 30 сентября 2026 года

Назначение. Единые правила работы команды SMG с клиентами, партнёрами, данными, вакансиями, заказами Buyer Office и публичными материалами. Документ подготовлен как рабочий проект; до подписания директором он не является утверждённым внутренним актом и не заменяет применимое право, договоры или обязательные профессиональные правила.

Юридическое лицо	ТОВ «ШЕВЧЕНКО МОБІЛІТІ ГРУП»
Регистрационный номер	ЄДРПОУ 46405489
Владелец документа	Директор — Роман Шевченко
Статус	Проект 0.9 — требуется утверждение
Дата утверждения	Не утверждён
Вступление в силу	После подписания и указания даты директором
Применение	Сотрудники, подрядчики и представители в рамках поручений SMG

1. Назначение и границы применения

Стандарт задаёт минимальный общий порядок работы. Он применяется к людям, которые действуют от имени SMG, используют её системы или представляют её клиентам и партнёрам. Руководитель конкретного процесса отвечает за актуальность инструкций и передачу задачи назначенному исполнителю.

Обязательные нормы страны оказания услуги, подписанный договор и законные права клиента имеют приоритет. Регулируемую юридическую, миграционную, финансовую или иную профессиональную работу выполняет уполномоченный специалист соответствующей юрисдикции. Сотрудник SMG не заявляет о лицензии или праве представительства без подтверждения.

2. Полномочия и ответственность

- Директор утверждает корпоративные правила, публичные обещания, расходы на рекламу, делегирование полномочий и существенные изменения клиентских условий.
- Исполнитель ведёт задачу в назначенном процессе, фиксирует договорённости, проверяет получателя и вовремя сообщает о задержке или риске.
- Никто не подписывает договор, не обещает скидку, срок, результат, эксклюзивность или обязательство от имени SMG вне полученных полномочий.
- Конфликт интересов, подарок, комиссия, личная выгода или просьба обойти процедуру раскрываются директору до принятия решения. Взятки и скрытые платежи запрещены.

3. Работа с клиентами и статусами

- До начала работы уточняются запрос, ожидаемый результат, страна, участники, срок ответа и следующий шаг. Объём услуги и цена фиксируются письменно до принятия обязательства.
- Запрос, предложение, договор, платёж и завершение услуги — разные статусы. Номер Case ID подтверждает приём обращения, но не одобрение заявки, трудоустройство, визу, покупку или бронирование.

- Команда сообщает только подтверждённые сведения. Не обещает одобрение визы, трудоустройство, доход, рост стоимости, наличие товара или гарантированный срок доставки.
- Если задача задерживается, ответственный сообщает причину, новый ориентир и действие, которое требуется от клиента или партнёра. Важные решения и согласования сохраняются в корпоративном деле.

4. Персональные данные и информационная безопасность

- Собираются только данные, нужные для конкретного согласованного запроса. Клиентские паспорта, контакты, финансовые и медицинские сведения не публикуются и не пересылаются посторонним.
- Доступ выдаётся по служебной необходимости. Перед отправкой файла сотрудник проверяет адресата, вложение и право на доступ; рабочие файлы хранятся в одобренной среде SMG.
- Не пересылайте клиентские документы на личную почту, в личные облака или неутверждённые мессенджеры. Не передавайте пароль, одноразовый код или токен и не храните секреты в публичных документах.
- О потере устройства, ошибочной отправке, подозрительном входе, утечке или ином инциденте немедленно сообщают директору и следуют инструкциям по локализации и сохранению доказательств. Инцидент не скрывают и не исправляют удалением записей.

5. Искусственный интеллект и автоматизация

- Автоматизация помогает сортировать обращения, готовить черновики и выполнять технические операции. Ответственный человек проверяет существенные выводы, клиентские документы и решения.
- Не загружайте идентифицирующие клиентские документы в публичные модели или неутверждённые инструменты. Используйте только разрешённую среду и минимальный объём обезличенных данных.
- Не называйте обычную маршрутизацию обращения автономной консультацией, юридическим заключением или решением государственного органа. Исправляйте ошибочный результат и документируйте существенную корректировку.

6. Заказы, платежи и Buyer Office

- До подтверждения заказа письменно фиксируются товар и спецификация, продавец или поставщик, итоговая цена, валюта, доставка, налоги и таможенные расходы, сроки и применимые условия возврата или отмены.
- Текущие публичные условия Buyer Office предусматривают 100% предоплату. Перед оплатой клиент получает подтверждённые условия именно своего заказа; нельзя утверждать наличие товара, статус официального дилера или гарантированную доставку без проверки.
- Платёжные инструкции сверяются с утверждённым корпоративным источником и конкретным договором или заказом. Нельзя принимать средства на личный счёт сотрудника или обещать подключённый способ оплаты, пока он не активирован и не проверен.
- Сохраняются подтверждение согласования и фактического платежа. Возврат или изменение условий проводятся только ответственным лицом и в порядке, указанном в согласованных условиях.

7. Вакансии, работодатели и кандидаты

- До публикации проверяются работодатель и его полномочия, действительность вакансии, место работы, обязанности, требования, оплата или её отсутствие в источнике, условия, дата проверки и прямой способ отклика.

- Нельзя выдавать внешнюю вакансию за вакансию SMG или партнёрскую вакансию без подтверждения. Источник работодателя и дата последней проверки видны кандидату.
- Объявление, которое закрыто или больше не подтверждено, помечается закрытым либо архивным и не показывается как активное. Сохраняется причина изменения; открытых мест не придумывают.
- Кандидату ясно объясняют, кто работодатель, кто оказывает услугу и какие сборы существуют. Работа, разрешение на работу, виза и срок трудоустройства не гарантируются.

8. Футбольные клубы, спортсмены и несовершеннолетние

- До представления спортсмена или клуба подтверждаются согласие на передачу профиля, полномочия контактного лица и разрешённый объём представительства. Статус лицензированного агента, официальный клубный мандат или эксклюзивность заявляются только при наличии действующего доказательства.
- Не обещаются контракт, просмотр, трансфер, игровое время или спортивный результат. Финансовые условия, комиссия и ответственность согласуются письменно до действий.
- При работе с несовершеннолетним соблюдаются законные правила защиты детей и требования клуба. Коммуникация и передача данных проходят с необходимым согласием законного представителя; личные сведения ребёнка не публикуются.

9. Публичные материалы, социальные сети и реклама

- Используются утверждённые наименования, логотип и проверенные факты. Запрещены выдуманные метрики, партнёрства, отзывы, вакансии, объекты недвижимости, пожертвования и гарантии.
- Перед платной рекламой директор письменно утверждает канал, аудиторию, материалы, срок и предел бюджета. Результаты не описываются как достигнутые до проверки аналитики.
- Перед публикацией в клубах и группах сотрудник проверяет правила сообщества, допускает контакт только по релевантной теме, соблюдает согласие и прекращает сообщения по просьбе получателя. Массовый спам, покупка непроверенных списков и обход ограничений платформы запрещены.
- Публичный материал должен указывать реальный контакт и следующий шаг. Исправление ошибки делается заметно и без сокрытия истории согласованной операции.

10. Жалобы, уважительное поведение и эскалация

- С клиентами, коллегами и партнёрами общаются профессионально и без дискриминации, угроз, давления или преследования. Решения объясняются ясным языком.
- Жалоба фиксируется, передаётся ответственному руководителю и рассматривается без ответных мер против заявителя. Конфликт интересов или риск для человека эскалируется немедленно.
- Если сотрудник не уверен в законности, безопасности, лицензировании, обещании или платеже, он приостанавливает только спорное действие и запрашивает решение уполномоченного лица. Остальные безопасные части задачи продолжаются.

11. Записи, доступ и хранение

Деловые решения, версии публичного текста, клиентские согласования, проверка источника вакансии, заказа и платежа фиксируются в разрешённой системе SMG с ответственным и датой. Срок хранения определяется законом, договором и утверждённой политикой хранения. Доступ прекращается при завершении поручения или роли в соответствии с процедурой; журналы и доказательства не подменяются и не удаляются для сокрытия ошибки.

12. Утверждение и пересмотр

Владелец документа проверяет стандарт не реже одного раза в год и после существенного изменения закона, услуги, платёжного процесса или системы. Директор утверждает новую редакцию подписью и датой. До этого действует только ранее утверждённый документ, если он существует; этот проект не создаёт новых обязательств для клиентов.

УТВЕРЖДАЮ Директор ТОВ «ШЕВЧЕНКО МОБІЛІТІ ГРУП» Роман Шевченко	С ОПЕРЕРАЦИОННЫМ СТАНДАРТОМ ОЗНАКОМЛЕН ФИО сотрудника / подрядчика
Подпись: _____ Дата: _____	Подпись: _____ Дата: _____