

Dokumenta veids:		Dokumenta Nr.		Apstiprināja:	
Vadlīnijas		Ilgtspējas vadlīnijas		ICA Gruppen tīklā ietilpstošo uzņēmumu valdes priekšsēdētāji Oriģinālo versiju 1996. gadā pieņēma ICA Handlarnas AB	
Dokumenta īpašnieks:	Spēkā (kam):	Jāpārskata:	Informācijas veids:	Datums:	Versija:
ICA Gruppen Korporatīvās atbildības direktors	Visiem ICA Gruppen uzņēmumiem	Q2 2019	S3	23.04.2018.	15



## Ilgtspējas vadlīnijas

Apstiprinājuši ICA Gruppen tīklā ietilpstošo uzņēmumu valdes priekšsēdētāji 2018. gada 23. aprīlī.

Saturs	
1. Ievads.....	3
1.1. Pamatojums un mērķis .....	3
1.2. Darbības joma .....	3
1.3. Komunikācija un īstenošana .....	3
2. Ilgtspējas vadlīnijas .....	3
2.2. Atbilstība spēkā esošajai likumdošanai.....	3
2.3. Iepirkumu vadlīnijas.....	3
Vispārīgi .....	3
Kvalitātes nodrošināšana piegādātāju līmenī.....	4
Vides jautājumi ražošanā.....	4
Sociālā atbildība ražošanā.....	4
Atbildība par klimatu .....	4
Piegādātājvalstis .....	5
Izsekojamība .....	5
Lauksaimniecība, mežkopība un zvejniecība.....	5
Dzīvnieku labturība .....	5
Antibiotiku rezistence.....	5
Salmonella .....	6
Ūdens izmantošana.....	6
Ķīmiskās vielas.....	6
Produktu ilgtspējas marķējums .....	6
Alerģijas un paaugstināts jutīgums .....	6
Tabaka un alkohols .....	6
Caurredzamība un marķēšana .....	6
Uzturs.....	7
Pārtikas piedevas .....	7
GMO.....	7
Patērētājiem paredzētais iepakojums .....	7
Atbildīgi ieguldījumi.....	7
2.4. Mūsu darbības.....	7
Atbildība .....	7
Klimats .....	7
Iepakojums.....	8
Atkritumi .....	8
Energopatēriņš .....	8
Dzesēšanas iekārtas .....	8
Preču pārvadājumi un darījumu braucieni.....	8
Telpas .....	8
Produktu atsaukšana.....	8
2.5. Informācijas un komunikācijas vadlīnijas.....	8
Informācija par mūsu darbu ilgtspējas jomā.....	8
Klientu attiecības .....	9
2.6. Zināšanu un efektivitātes vadlīnijas .....	9
3. Lomas un pienākumi .....	9
4. Izņēmumu vadība .....	9
5. Atbilstība .....	9
6. Gada pārskats .....	9

# 1. Ievads

## 1.1. Pamatojums un mērķis

*ICA Gruppen* uzskata, ka apņemšanās veikt ilgtspējīgu darbu un iesaistīt sabiedrību iet roku rokā ar ilgtermiņa rentabilitāti. Ilgtspējīgs darbs ir stratēģiska prioritāte, kas ir integrēta visās grupas darbības jomās. Klientiem un citām sabiedrības grupām būtu jājūtas droši un jābūt pārliecinātām par mums.

*ICA Gruppen* ir parakstījusi ANO Globālo līgumu (*UN Global Compact*) un apņēmusies ievērot desmit tā principus, kas ietver cilvēktiesības, darba apstākļus, vidi un pretkorupcijas pasākumus. ANO ilgtspējas mērķi un *ICA Gruppen* politika un vadlīnijas kopā veido *ICA Gruppen* ilgtspējas darbu. Ilgtspējīgs darbs pamatojas uz trim atslēgas vārdiem – caurredzamība, uzticamība un izsekojamība, tieši tāpēc *ICA Gruppen* galvenie principi ilgtspējīgam darbam saistīti ar klientu, darbinieku, bērnu, kā arī vides interesēm.

Ilgtspējas politika un vadlīnijas raksturo *ICA Gruppen* nostāju ilgtspējas jautājumos, t.i., vietējās, vides, veselības un kvalitātes jomā.

Nodokļu, uzņēmējdarbības ētikas un dažādības jomas ir uzskatāmi par cieši saistītiem ar ilgtspējīgu darbu un uz tām attiecas atsevišķas politikas un vadlīnijas.

## 1.2. Darbības joma

Ilgtspējas vadlīnijas attiecas uz visiem *ICA Gruppen* uzņēmumiem.

## 1.3. Komunikācija un īstenošana

Jaunāko ilgtspējas vadlīniju publikāciju grupas iekštīklā nodrošina *ICA Gruppen* direktors korporatīvās atbildības jautājumos.

Par ilgtspējas vadlīniju ieviešanu un ievērošanu ir atbildīgi *ICA Gruppen* tīklā ietilpstošo uzņēmumu valdes priekšsēdētāji.

# 2. Ilgtspējas vadlīnijas

## 2.2. Atbilstība spēkā esošajai likumdošanai

Mēs un mūsu piedāvātās preces un pakalpojumi atbilst spēkā esošajiem nacionālajiem un Eiropas Savienības tiesību aktiem kvalitātes, vides, veselības un sociālās atbildības prasību jomās, kā tas ir noteikts katrā valstī, kur mēs pārdodam preces un pakalpojumus. Mūsu piegādātājiem un citiem biznesa partneriem savā darbībā jāievēro tās valsts tiesību akti, kurā tie darbojas. Tomēr mūsu prasības var būt augstākas nekā to paredz tiesību akti.

## 2.3. Iepirkumu vadlīnijas

### Vispārīgi

Visām precēm<sup>1</sup> un pakalpojumiem jābūt drošiem, funkcionāliem, ētiskiem un no vides aizsardzības aspekta pieņemamiem un jāatbilst un jāmarķē saskaņā ar attiecīgām apstiprinātām marķēšanas sistēmām.

Mūsu iepirkumu procesos jāievieš kvalitātes un vides vadības sistēmas. Vadības sistēmas jāpārskata īstenojot auditus, vēlama trešās puses audita verifikācija.

Mēs rosinām klientus pievērsties veselīgam un ilgtspējīgam dzīvesveidam, piedāvājot iedvesmojošu sortimentu, sniedzot informāciju un izglītojot, arī par farmaceitisko preču

---

<sup>1</sup> Tas neattiecas uz konkrētām medicīnas precēm, kuru piegādes pienākumu farmācijas uzņēmumiem nosaka likumdošana. Prasības attiecībā uz ražošanas, drošības u. c. prasībām nosaka Medicīnas preču aģentūra.

pareizu lietošanu. Preču un pakalpojumu klāsts atbilst spēkā esošajiem ieteikumiem, kā arī ņemot vērā arī patērētājus ar īpašām vajadzībām.

Piegādātāji ir pilnībā atbildīgi par to, lai viņu apakšpiegādātāji un apakšuzņēmēji ievērotu visas mūsu prasības. Piegādātāji nodrošina, ka visi apakšpiegādātāji un apakšuzņēmēji, kuri iesaistīti ICA ražošanas vai citās darbībās, ir informēti un ievēro šīs prasības. Piegādātāji informē ICA par apakšuzņēmumiem, kas ir iesaistīti ICA ražošanas vai citās darbībās.

Mums ir tiesības apmeklēt mūsu piegādātājus un viņu apakšpiegādātājus, kad uzskatām to par nepieciešamu.

### **Kvalitātes nodrošināšana piegādātāja līmenī**

Pārtikas piegādātājiem un ražotājiem būtu jāizmanto apstiprinātas vadības sistēmas un vajadzētu būt sertificētiem saskaņā ar trešās puses standartu produktu nekaitīguma un kvalitātes jomā. Ļoti maza apjoma piegādātājiem var tikt piemēroti izņēmumi.

Uzņēmuma zīmola produktu piegādātājiem jābūt sertificēti atbilstoši Globālās pārtikas nekaitīguma iniciatīvas (*GFSI*) vai citas līdzvērtīgas mūsu atzītas uzraudzības/sertifikācijas sistēmas apstiprinātam standartam.

### **Vides jautājumi ražošanā**

Piegādātājiem jāveic aktīvus iekšējos vides aizsardzības pasākumus. Tiem vajadzētu ietvert vides politiku, vides mērķus un plānus, lai nepieļautu vai mazinātu ražošanas un citu darbību radīto ietekmi uz apkārtējo vidi, tostarp drošu un proaktīvu darbu ar ķīmiskām vielām. Piegādātājiem regulāri jāseko savas darbības ietekmei uz apkārtējo vidi. Sniegumu vides jomā vēlamus sertificēt saskaņā ar mūsu atzītiem trešās puses standartiem.

### **Sociālā atbildība ražošanā**

Precēm, ko mēs pārdodam, jābūt ražotām atbilstoši turpmāk minētajām prasībām:

- bērnu nodarbinātības aizliegums; Bērnu nodarbinātība nozīmē darbu, kur bērnus izmanto saimnieciskā labuma gūšanai un kas liedz iegūt izglītību vai apdraud viņu veselību vai fizisko vai sociālo attīstību,
- piespiedu darba aizliegums;
- darbinieku diskriminācijas aizliegums;
- darbiniekiem ir droša darba vide, kas neapdraud viņu veselību, kur tiek novērsti negadījumi un kur ir pieeja dzeramajam ūdenim, sanitārajām telpām un nepieciešamajiem aizsarglīdzekļiem;
- darbiniekiem ir tiesības apvienoties arodbiedrībās un piedalīties kopējās sarunās/pārrunās;
- darbiniekiem ir jānodrošina pieņemami darba tiesisko attiecību nosacījumi saistībā ar darba samaksu, darba laiku un atvaļinājumu.

Šīs prasības pamatojas uz ANO un SDO (Starptautiskās Darba organizācijas) konvencijām, piem., uz ANO Konvenciju par bērna tiesībām.

Piegādātājiem jāievieš vadības sistēmas, lai nodrošinātu atbilstību likumdošanas aktu un reglamentējošām prasībām tajā valstī, kurā tiek veiktas darbības. Ražotnēm augsta riska valstīs<sup>2</sup> ir jāpiemēro spēkā esoša trešās puses sertifikācija vai cita spēkā esoša līdzvērtīga mūsu atzīta pārraudzības/sertifikācijas sistēma. Iesakām piegādātājiem pārskatīt savas pamatnostādnes atbilstoši *Amfori BSCI*.

### **Atbildība par klimatu**

*ICA Gruppen* mērķiem, kas saistīti ar klimata pārmaiņām, ir zinātnē balstīta pieeja. Tas nozīmē, ka ietekme uz klimatu tiek ņemta vērā attiecīgās mūsu darbības jomās, kā arī

---

<sup>2</sup> Augsta riska valstis ir definētas saskaņā ar *Amfori BSCI* Valstu riska klasifikāciju.

sadarbībā ar mūsu piegādātājiem un klientiem. Veikt iepirkumus no ražotājiem, kuri atrodas pēc iespējas tuvāk attiecīgajam tirgum, kā arī ņemot vērā sezonālītāti un kvalitāti, ir izmantojama un attīstāma pieeja. Gaisa transports var tikt izmantots tikai izņēmuma gadījumos, piem., lai ievērotu tiesību aktos noteiktās prasības.

Mēs arīdzan iesakām preču un pakalpojumu piegādātājiem ieviest zinātnē balstītus mērķus, kas atbilst Parīzes nolīgumam klimata pārmaiņu jomā.

### **Piegādātājvalstis**

Mums ir attiecības ar piegādātājiem, nevis ar valstīm. Mēs ievērojam ANO un nacionālās valsts valdības ieteikumus par biznesa attiecībām ar ārvalstu uzņēmumiem.

### **Izsekojamība**

#### *Prasības piegādātājam*

Visām pārtikas precēm ir jābūt izsekojamām līdz attiecīgajai ražošanas vietai un ražošanas partijai. Sastāvā esošo izejvielu izcelsmei jābūt izsekojamai. Visām nepārtikas precēm būtu jābūt izsekojamām līdz attiecīgajai ražošanas vietai un ražošanas partijai. Kravu pārvadājumiem jābūt marķētiem, lai nodrošinātu izsekojamību atbilstoši mūsu prasībām.

#### *Iekšējās prasības*

Visām precēm jābūt izsekojamām piegādes ķēdē vienu soli atpakaļ un vienu soli uz priekšu (tikai starp uzņēmumiem, nevis klientiem). Mūsu noliktavām jādokumentē viss piegādātais, kā arī jāidentificē saņēmējs. Mūsu veikaliem jādokumentē viss piegādātais un starpuzņēmumu darījumos – jāidentificē saņēmēja uzņēmums.

### **Lauksaimniecība, mežkopība un zvejsaimniecība**

Mēs tiecamies nodrošināt atbildīgu dabas resursu vadību ar šādiem pasākumiem:

- ilgtspējīgas lauksaimniecības, mežsaimniecības un zvejsaimniecības prakses nodrošināšana;
- bioloģiskās daudzveidības saglabāšana;
- mežu izciršanas mazināšana.

Mēs atbalstīsim ilgtspējīgu tādu izejvielu un preču ražošanu, kas atstāj nozīmīgu iespaidu uz apkārtējo vidi.

Mēs nepārdosim to dzīvnieku sugu produktus, kurām draud izmiršana.

Mēs izmantosim un pārdosim kokmateriāla un papīra preces, kuru izcelsme ir no ilgtspējīgi uzturētiem mežiem. Koksnei no tropisko koku sugām, kas ir iegūtas tropu reģionos, jābūt sertificētai saskaņā ar *FSC (Forest Stewardship Council)*<sup>3</sup>.

### **Dzīvnieku labturība**

Pēc iespējas mums jānodrošina augsti dzīvnieku labturības standarti. Ar labturību mēs saprotam turpmāk minēto:

- dzīvniekus jātur labos apstākļos un jāpasargā no nevēlamām ciešanām un slimībām;
- dzīvniekus jāaudzē un jātur dzīvniekiem nekaitīgā vidē, kas veicina to veselību un dabisko uzvedību;
- dzīvnieki jāsaņem atbilstošu aprūpi un uzmanību;
- profilaktiskos nolūkos antibiotiku lietošana lopkopībā ir nepieņemama.

Ražotnēs vēlams izmantot trešās puses sistēmas, lai nodrošinātu pieņemamu dzīvnieku labturību.

---

<sup>3</sup> *Forest Stewardship Council*

## **Antibiotiku rezistence**

Mūsu cenšamies piedalīties cīņā pret antibiotiku rezistenci, koncentrējoties uz mūsu uzņēmuma privāto preču zīmju produktiem, ierobežojot tādu ķīmisko vielu lietošanu, kas saskaņā ar zinātniskiem pētījumiem veicina antibiotiku rezistenci, kā arī vēršoties pret antibiotiku pārmērīgu izmantošanu lopkopībā.

## **Salmonella**

Mūsu pārdotajiem produktiem jābūt brīviem no *Salmonella*.

## **Ūdens izmantošana**

Ja ūdens ir nozīmīgs ilgtspējas aspekts, piegādātājiem ir vēlams attīstīt ūdens pārvaldības plānu.

## **Ķīmiskās vielas**

Produktos, ko mēs pārdodam, un to ražošanā mēs cenšamies ierobežot tādu ķīmisko vielu lietošanu, kas ir kaitīgas veselībai vai apkārtējai videi. Tādēļ produkti un to iepakojums:

- nedrīkst saturēt īpaši bīstamas vielas (SVHC - *substances of very high concern*), kas ir publicētas REACH kandidātvielu sarakstā;
- nedrīkstētu saturēt citas īpaši bīstamas vielas (SVHC) saskaņā ar REACH kritērijiem.

Iegādātās preces nedrīkst saturēt polivinilhlorīdu (PVC), jo tā sastāvā var būt videi bīstamas vielas vai bīstamas vielas var rasties sadedzināšanas vai atkritumu apglabāšanas laikā. Var izdarīt izņēmumus konkrētām precēm un iepakojumiem, ja pastāv specifiskas tehniskās un/vai kvalitātes prasības un ja tirgū nav pieejami ekvivalenti materiāli.

## **Produktu ilgtspējas marķējums**

Mēs jānodrošina plašu produktu un pakalpojumu klāstu ar ilgtspējas marķējumu, t.i., vides, bioloģisko, ētisko un veselības marķējumu.

## **Alerģijas un paaugstināts jutīgums**

Mēs vēlamies apmierināt to klientu prasības, kuriem ir īpašas vajadzības alerģijas un/vai paaugstinātas jutības dēļ. Marķējums "var saturēt" būtu jāizmanto ierobežoti un tikai tad, ja ir konstatēts risks.

## **Tabaka un alkohols**

Mēs atbalstām sabiedrības centienus ierobežot tabakas izstrādājumu un alkohola kaitīgo ietekmi.

Visās nodaļās, kurās piedāvājumā ir alkoholiskie dzērieni, vēlams piedāvāt dzērienus ar zemu alkohola saturu<sup>4</sup> vai bezalkoholiskus dzērienus.

Vēlams sekot līdzi diskusijām par citām stimulējošām vielām (piem., kofeīnu) un rīkoties atbilstoši klientu vēlmēm un zinātniskiem pētījumiem.

## **Caurredzamība un marķēšana**

Mēs cenšamies palīdzēt patērētājiem pieņemt apzinātas, ilgtspējīgas un veselīgas izvēles. Informācijai par produkta ražošanu un sastāvdaļām jābūt caurredzamai.

Visiem produktiem jānorāda informācija par to izcelsmes valsti.

Patērētājam paredzētā iepakojuma marķējumam un brīdinājumiem vienmēr ir jābūt salasāmiem un drukātiem vietējā valodā.

Mūsu klāsta uztura bagātinātājiem un medikamentiem ir jāiziet attiecīgā produkta pārbaude, lai pamatotu uz tiem norādītos apgalvojumus.

---

<sup>4</sup> Zema alkohola satura definīcija ir mazāk nekā 2,25% alkohola uz vienu vienību (ABV).

## Uzturs

Produktu izstrādes un apstrādes gaitā mums jāņem vērā valsts iestāžu un zinātnisko pētījumu ieteikumus par veselīgu uzturu. Mēs aicinām mūsu piegādātājus rīkoties tāpat.

## Pārtikas piedevas

Piedevas jāizmanto ierobežotā daudzumā un sniedzot nepārprotamu labumu patērētājiem. Visas sastāvdaļas ir jānorāda sastāvdaļu sarakstā, lai patērētāji varētu veikt apzinātu izvēli. Mēs neakceptējam azokrāsvielu izmantošanu pārtikas produktos, kā arī krāsvielu izmantošana pārtikas pamatproduktos.

## ĢMO

Mēs izmantojam piesardzīgu pieeju pieņemot sortimentā pārtikas produktus, kuru ražošanā ir izmantoti ĢMO. Var izdarīt izņēmumus, ja tie ir ētiski pieņemami, nekaitīgi videi un cilvēkiem un sniedz labumu patērētājiem.

## Patērētājiem paredzētais iepakojums

Iepakojumam jābūt drošam attiecībā pret patērētāju, jāmazina atkritumu daudzums un jānodrošina produkta kvalitāte. Iepakojuma ietekme uz apkārtējo vidi jāmazina visa tā aprites cikla laikā, iepakojumam ir jābūt pārstrādājamam, ja iespējams, izgatavotam no atjaunojamiem materiāliem, kā arī jānodrošina resursu un transportēšanas efektivitāti.

Iepakojums jāmarķē ar informāciju, kas veicina atkritumu šķirošanu un iepakojuma materiāla pārstrādāšanu.

Piegādātājiem, kuri tirgū piedāvā preces, jāsadarbjas ar attiecīgo atkritumu pārstrādes uzņēmumu un ražotāju atbildības sistēmu darbības valstī, vai jābūt spējīgiem pierādīt, ka viņu iepakojumu materiāli tiek pārstrādāti citā pieņemamā veidā.

## Atbildīgi ieguldījumi

Mūsu bankas pakalpojumos mums klientiem jāpiedāvā ieguldīt to sadarbības partneru fondos, kuri ir parakstījuši ANO atbildīgas ieguldīšanas principus.

## 2.4. Mūsu darbības

### Atbildība

Mēs darbojamies saskaņā ar *ICA Gruppen* pieņemtajām kvalitātes un vides uzraudzības un/vai sertifikācijas sistēmām un standartiem.

Visos pārtikas un farmācijas preču piegādes ķēdes posmos ir jābūt dokumentētām iekšējām paškontroles sistēmām, kas pamatojas uz *HACCP* vai *GPP/GDP*,<sup>5</sup> kā arī uzticamai preču atsaukšanas kārtībai. Veikalos un loģistikas darbībās jānodrošina atbilstība kvalitātes un vides aizsardzības prasībām.

### Klimats

Mēs progresīvi un nopietni attiecamies pret mūsu darbības ietekmi uz klimatu. Mūsu darbs klimata jomā ir ieguldījumu lēmumu un ikdienas darbības neatņemama sastāvdaļa un tas ietver būtisko vides aspektu definēšanu, piem., energopatēriņu, transportu un dzesēšanas līdzekļus, un nepārtrauktus uzlabojumus resursu efektīvai izmantošanai.

---

<sup>5</sup> *HACCP* (Bīstamību analīze un kritiskie kontroles punkti) ir standartizēta darba metode, lai sistemātiski kartētu, izvērtētu un kontrolētu riskus pārtikas ražošanā, lai klientam nodrošinātu pārtikas drošumu. *HACCP* sagatavoja Pārtikas kodeksa (*Codex Alimentarius*) komisija un tas ir iekļauts pārtikas precēm piemērojamajos tiesību aktos. *GPP* (Labas farmācijas prakse) ir kopējas *FIP* (Starptautiskās Farmaceutiskās federācijas)/*WHO* (Pasaules Veselības organizācijas) vadlīnijas par labu farmācijas praksi, t. i., farmācijas kvalitātes standartiem. *GDP* (Labas izplatīšanas prakse) noteic, ka zāles ir jāiegūst no licencētas piegādes ķēdes un pastāvīgi jāuzglabā, jāpārvadā un jāuztur piemērotos apstākļos.

## **Iepakojums**

Mums jāīsteno izplatīšanas un iepakojuma materiālu atpakaļ nodošanas sistēmas, ja šādas sistēmas ir pieejamas un pamatotas ar vides un ekonomiskiem apsvērumiem.

## **Atkritumi**

Mums jāmazina mūsu darbības gaitā radušos atkritumu daudzumu un jāpārveido nenovēršamos atkritumus par resursu. Mūsu mērķis ir, cik tas ir iespējams, pārvietot atkritumu pārvaldību augstāk atkritumu aprites hierarhijas ciklā, kur atkritumu rašanās nepieļaušana ir labākais risinājums, savukārt iznīcināšana, piem., atkritumu noglabāšana poligonos, ir pēdējais risinājums, tiecoties sasniegt nulli. Mēs pozitīvi vērtējam aprites ekonomikas iniciatīvas.

Mēs aicinām klientus nodot farmācijas atkritumus mūsu aptiekās.

## **Energopatēriņš**

Mums jātiecas nepārtraukti samazināt energopatēriņu un palielināt energoefektivitāti. Veikaliem, noliktavām un birojiem vajadzētu maksimāli izmantot tādus atjaunojamās enerģijas avotus kā saule, vējš, ūdens, viļņi un bioenerģija.

## **Dzesēšanas iekārtas**

Mums aktīvi jāstrādā, lai izvēlētos tādas dzesēšanas iekārtas un saistītos tehnoloģiskos risinājumus, kas atstāj pēc iespējas mazāku ietekmi uz apkārtējo vidi.

Mums pakāpeniski tirdzniecības vietās un liela mēroga saldēšanas sistēmās jāpārtrauc lietot *HFC* (fluorogļūdeņraža) aukstumaģentus un jāaizstāj tos ar dabīgām dzesēšanas alternatīvām vai sevišķi zema<sup>6</sup> globālās sasilšanas potenciāla (*GWP - Global Warming Potential*) aukstumaģentu alternatīvām.

## **Preču pārvadāšana un darījumu braucieni**

Mums jācenšas pastāvīgi mazināt mūsu preču pārvadāšanas un komandējumu ietekmi uz apkārtējo vidi. Mūsu mērķis ir palielināt resursu efektivitāti un atjaunojamās degvielas izmantošanu.

## **Telpas**

Telpas jāuztur ievērojot labas higiēnas praksi, kā arī saskaņā ar nacionālās likumdošanas prasībām un nozares vadlīnijām.

## **Produktu atsaukšana**

Produktu atsaukumi vienmēr jābalsta uz faktiem, kas iegūti no attiecīgā piegādes ķēdes posmā un, ja iespējams, produkta un patērētāja reakcijas analīzes. Problēmas nopietnība ir atkarīga no potenciālā riska patērētājam un zīmola reputācijai. Mums un mūsu piegādātājiem jābūt ieviestai skaidrai un efektīvai atsaukumu īstenošanas kārtībai. Piegādātājiem vienmēr jāsažinās ar mums pirms atsaukuma veikšanas.

## **2.5. Informācijas un komunikācijas vadlīnijas**

### **Informācija par mūsu darbu ilgtspējas jomā**

Izmantojot skaidru saziņu, mums jāsniedz caurspīdīgu pārskatu par mūsu darbu kvalitātes, vides, veselības un sociālās atbildības jomās, informējot gan iekšējās, gan ārējās ieinteresētās puses. Mums aktīvi jāsniedz informācija par mūsu piedāvātajām precēm ar pievienoto vērtību.

*ICA Gruppen* atbalsta ANO Globālā līguma iniciatīvu un katru gadu iesniedz caurredzamus ziņojumus par progresu korporatīvās atbildības jomā gan ikgadējos ziņojumos, gan grupas tīmekļa vietnē.

---

<sup>6</sup> *GWP* zemāks nekā 150 saskaņā ar ES Regulu par fluorētām siltumnīcefekta gāzēm (ES Nr. 517/2014).



## **Klientu attiecības**

Klientiem vajadzētu varēt viegli iegūt informāciju no mums, uzdot jautājumus, iesniegt ieteikumus un sūdzības. Sabiedrisko attiecību pasākumi jāatbalsta ar efektīvu darbību sabiedrisko attiecību jomā.

Uz uzņēmuma zīmola produktiem jābūt norādītai klientu attiecību nodaļas kontaktinformācijai. Nepieciešamajai informācijai par precīzu vajadzētu būt pieejamai pēc pieprasījuma.

## **2.6. Zināšanu un efektivitātes vadlīnijas**

Mūsu uzņēmumu darbiniekiem ir jāpārzina attiecīgās kvalitātes, vides aizsardzības, veselības un sociālās atbildības prasības un jābūt atbildīgiem par šo prasību ievērošanu atbilstoši savai darbības jomai vai konkrētajai precei. Mums regulāri jāapmāca, jāiesaista un jāinformē visi darbinieki par mūsu darbu kvalitātes, vides aizsardzības, veselības un sociālās atbildības jomās.

Mums regulāri jāpārskata un jāizvērtē mūsu darbs kvalitātes, vides aizsardzības, veselības un sociālās atbildības jomās, lai to pastāvīgi pilnveidotu.

## **3. Lomas un pienākumi**

Katrs *ICA Gruppen* vadības komandas biedrs ir atbildīgs par to, lai *ICA Gruppen* darbs viņa atbildības jomā tiktu veikts saskaņā ar šīm vadlīnijām. Šī atbildība ietver garantiju, ka ir pieejami visi nepieciešamie resursi un kompetence. Katrs vadītājs ir atbildīgs par šo vadlīniju paziņošanu saviem darbiniekiem. Katram darbiniekam ir pienākums rīkoties saskaņā ar šīm vadlīnijām, tādējādi atbalstot *ICA Gruppen* centienus būt līderim korporatīvās atbildības jomā.

Uzņēmumam jāizveido ilgtspējas komiteja, kuras pienākums, pamatojoties uz Korporatīvās vadības kodeksu, ir noteikt pamatprincipus, kādai būtu jābūt uzņēmuma lomai sabiedrībā. Citu pienākumu starpā komiteja izstrādās uzņēmējdarbības ētikas un ilgtspējas politiku, noteiks gada un ceturkšņa ilgtspējas pārskata struktūru un uzraudzīs uzņēmējdarbības ētikas un ilgtspējas politikas ievērošanu mūsu darbībā. Par jauno ilgtspējas vadlīniju apstiprināšanu ir atbildīgi *ICA Gruppen* tīkla uzņēmumu valdes priekšsēdētāji.

## **4. Izņēmumu vadība**

Ilgspējas vadlīniju izņēmumus apstiprina *ICA Gruppen* tīklā ietilpstošo uzņēmumu valdes priekšsēdētāji.

## **5. Atbilstība**

Korporatīvās atbildības vadības grupai ir jāuzrauga *ICA Gruppen* riska profils un darbības. Tāpat tās pienākums ir ziņot *ICA Gruppen* vadības komandai un tīkla uzņēmumu valdes priekšsēdētājiem par plānu izpildi vai jebkuru neatbilstību.

## **6. Gada pārskats**

Ilggadēju ilgtspējas vadlīniju pārskati vada *ICA Gruppen* direktors korporatīvās atbildības jautājumos, viņš arī iesniedz to apstiprināšanai tīklā ietilpstošo uzņēmumu valdes priekšsēdētājiem.