

ЕТИЧЕН КОДЕКС

на

ТРАНСПРЕС ООД

2016

Уважаеми Колеги,

Транспрес е с репутация на успешна компания с високи ценности и ангажираност към своите служители, клиенти и бизнес партньори. Тази репутация е актив, подобно на хората в тази компания и търговска марка.

Нека този кодекс да не бъде приет като списък с високопарни фрази. Той е създаден, за да има практическа ценност в нашия ежедневен живот и всеки един от нас е желателно да следва тези принципи на думи и действия.

Управител:

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Този кодекс определя етичните норми и правила на поведение, които служителите на „ТРАНСПРЕС“ следва да спазват.

Дейността на служителите се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, компетентност, отговорност и зачитане на личността.

Всеки един от нас носи отговорност за действията си и произтичащите от тях последствия.

МИСИЯ, ВИЗИЯ И ЦЕННОСТИ НА ТРАНСПРЕС

Мисия:	Визия:	Ценности:
Ние, Транспрес създаваме интелигентни логистични решения за успеха на нашите клиенти.	Водеща компания за цялостни логистични решения Да бъдем лидер при групажните пратки от и за Европа Да сме предпочитан партньор за комплексни и частични товар	Лоялност и ангажираност Взаимно доверие и уважение Гъвкавост и индивидуален подход Постоянен стремеж към усъвършенстване и новаторство Грижа за околната среда Развитие на нашите служител

КОМПАНИЯТА ОЧАКВА ОТ СВОИТЕ СЛУЖИТЕЛИ

- Да се отнасят учтиво и коректно помежду си, като членове на един екип, който има обща цел;
- Да имат дружелюбно поведение. Високо ценени са взаимопомощ, взаимно уважение и лоялност;
- Да се отнасят любезно и учтиво към клиентите и партньорите на фирмата, както и към всички останали външни хора;
- Да отговарят на телефонни обаждания като представят фирмата, отдела и себе си. Пример: *Транспрес, отдел обслужване на клиенти, Радослава Димитрова, с какво мога да бъда полезна?*

ВЪНШЕН ВИД

Облеклото и външният вид на служителя следва да съответства на общо приетия делови стил, възприет при упражняване на ежедневните професионални задължения. В зависимост от професията, корпоративната култура на фирмата и задълженията на конкретния служител, бизнес облеклото е различно. Неговият внимателен подбор е препоръчителен. Подходящото облекло допълва професионалните знания и умения и помага за израстване в йерархията.

Задължително е носенето на фирмено облекло за всички длъжности, за които такова се осигурява.

1. Професионално бизнес облекло:

Приказката „По дрехите посрещат, по ума изпращат“ дори и днес е валидна и много ярна. Затова, когато търговец или друг служител отива на среща с клиент, партньор или бъдещи такива, следва да е облечен подходящо, както следва:

Мъжете не трябва да носят – джапанки; къси панталони; анцузи; разтворени ризи, нецензурни щампи върху блузи, тениски и други, както и дълга брада освен ако тя не е добре поддържана.

Облеклото на всяка дама, следва да бъде подбрано по начин, който разкрива максимално

комфорта на нейната женственост.

2. Относно облеклото в офиса

За фирмата е важно служителите да се чувстват добре и да идват облечени както желаят, но нека всички да се съобразяваме с това, че сме на работното място и облеклото ни да отговаря на това.

Петък и събота: спортно-елегантен стил.

КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

При използването на вътрешната електронна поща, служителите на ТРАНСПРЕС трябва да спазват следните правила:

1. Всеки имейл трябва да има заглавие (Subject)
2. По възможност имейлът трябва да бъде написан кратко и същевременно ясно и разбираемо;
3. В имейл се копират само заинтересованите и лицата обект на дискусията.
 - **В ТО:** се слага името на човека/хората, които трябва да вземат отношение към казуса, те да го решат или да дадат своето становище;
 - **В СС:** се слагат хора, които искате само да информирате, но не очаквате никаква обратна връзка от тях.
4. На e-mail се отговаря до 15 минути, дори да нямаме краен отговор на въпроса. *Пример: Здравейте, Благодаря за.... Вашият имейл е получен. Ще ви отговорим до* По този начин се проявява учтивост. А в рамките на 24 часа от получаване на имейл се дава окончателен отговор.
5. На клиент **никога** не се препраща наша вътрешна кореспонденция.
6. При отсъствие от работа (отпуск, болнични и т.н.) да се слага на служителя out of office и кординатите на колежата, който ще го замества.

4.1. Вътрешнофирмена кореспонденция:

- Имейлът следва да започва с поздравителна фраза, например: *Привет, здравей;*
- Преди изпращане на всеки имейл, служителят трябва да си направи проверка за правописни, пунктуационни смислови грешки, които може да е допуснал в бързината;
- Имейлите не следва да съдържат емоционални знаци и фрази (големи букви и препинателни знаци /въпросителни, удивителни, многоточия/, подчертаващи емоционалното състояние или желанието за подчертаване важността на написаното);
- Имейлът следва да завършва с поздрав, например: *Лек и успешен ден, Поздрави* и задължително служителят следва да има подпис (електронна визитка).

4.2. Външнофирмена кореспонденция:

- Имейлът следва да започва с поздравителна фраза, например: *Здравейте, Уважаеми г-н/г-жо....., Привет;*
- Преди изпращане на всеки имейл, служителят трябва да си направи проверка за правописни, пунктуационни и смислови грешки, които може да е допуснал в бързината;
- Имейлите не следва да съдържат емоционални знаци и фрази (големи букви и препинателни знаци /въпросителни, удивителни, многоточия/, подчертаващи емоционалното състояние или желанието за подчертаване важността на написаното).
- Имейлът следва да завършва с поздрав, например: *Лек и успешен ден, Поздрави, В очакване на обратна информация от Ваша страна, Оставам на разположение за допълнителни въпроси и коментари* и задължително служителят следва да има подпис

(електронна визитка).

ПРИ КОНТАКТ С КЛИЕНТИ

Клиентите са най-важният елемент в нашата работа. Без тях се обезсмислят всички усилия, които ежедневно влагаме в работния ни процес. Затова е отговорност на всеки един от нас да се отнася с уважение и разбиране към всеки един клиент. При контакт с тях (разговор по телефона, доставка на пратки, среща лице в лице) представяме и защитаваме не само собствената си репутация, но и тази на компанията. **НИЕ сме лицето на Транспрес, когато комуникираме с клиента.**

Впечатлението, което служителите на фирмата оставят чрез поведението и професионализма си, ще се прехвърли и като генерално впечатление за компанията, от чийто екип сме част.

Ето няколко задължителни елемента, които да формират поведението ни спрямо клиентите:

- Винаги поздравявайте с „Добър ден“ или „Здравейте“ дори да не познавате клиента. В случай, че знаете името му, е хубаво да го добавите в поздрава;
- Изслушвайте клиентите, когато имат въпрос и се старайте да давате ясни и изчерпателни отговори. Ако не сте способни да предоставите информацията, за която клиента пита, извинете се и го насочете към колега, който може да я предостави. Това говори добре за вас и това, че познавате работата на колегите си;
- Ако клиент реагира остро към вас, не го приемайте лично и не влизайте в излишни спорове. Запазете спокойствие и потърсете начин за разрешаване на ситуацията;
- Когато се срещате лично с клиент, се уверете, че външният ви вид отговаря на вашия професионализъм;
- Бъдете ведри и позитивни, дори по телефона, усмивката се усеща.

КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Конфликт на интереси възниква, когато служителят има личен интерес, който му влияе дотолкова, че пречи на безпристрастността и обективното вземане на решение или изпълнение на служените му задължения. Личните интереси на служителя включват всякакво облагодетелстване от заеманото служебно положение за него, за семейството му, близки роднини, приятели или свързани лица.

Служителят трябва да избягва всякакви ситуации, които могат да доведат до конфликт на интереси. При появяването на такъв, той е длъжен да информира ръководителя си.

В случай на вече възникнал конфликт на интереси, в изпълнение нарежданията на ръководителя му, служителят може да се оттегли от служебните си задължения, които са причина за възникването на конфликта.

Служителят трябва да не допуска възможност друг служител да го постави в реален или предполагаем конфликт на интереси.

СИГУРНОСТ И БЕЗОПАСНОСТ

С цел да осигурим безопасна и здравословна среда, тютюнопушенето е забранено в офисите на фирмата. То е разрешено само на специално определените за това места.

Необходимо е да се запознаете с противопожарните правила на сградата, в която работите и нейните аварийни изходи. Никога не използвайте асансьорите в случай на пожар или друго природно бедствие.

Винаги носете служебната си карта, така че да се вижда добре и я използвайте по предназначението, за което Ви е дадена. Картите не могат да бъдат преотстъпвани на други служители или трети лица. Ако тя бъде открадната или изгубена, моля информирайте

служителите по сигурността.

Вашите лични кодове и пароли за достъп до системата и помещенията трябва да се пазят в тайна за Ваша лична сигурност.

Посетителите трябва да влизат и излизат само през главните входи на офисите и да бъдат придружавани от служители на фирмата, докато са на територията на ТРАНСПРЕС.

ОПАЗВАНЕ НА СЛУЖЕБНА ТАЙНА

Докаато работите в ТРАНСПРЕС, Вие може да получите достъп до поверителна информация, засягаща Компанията или нейните клиенти. Това включва сведения за стратегията на ТРАНСПРЕС, методите на работа, цени, имена на клиенти, заплати, приходи, разходи, печалба и други. Тази информация е поверителна и Вие не трябва да я споделяте с никого.

Документите и данните на ТРАНСПРЕС могат да се използват от служителите само за изпълнение на служебните им задължения, при спазване на правилата за защита на информацията и личните данни в тях. Служителят е длъжен да не разгласява факти и сведения, станали му известни при или по повод изпълнение на служебните му задължения.

Служителят трябва да извършва необходимите действия за защита на сигурността и поверителността на информацията, за която е отговорен или му е известна.

Служителят не трябва да търси информация, до която не може да има достъп в кръга на служебните си задължения.

ОПАЗВАНЕ НА СЛУЖЕБНОТО ИМУЩЕСТВО

При осъществяване на служебните си задължения служителят опазва повереното му имущество с грижата на добър стопанин и не допуска използването му за лични цели. В изпълнение на заеманата длъжност, служителят трябва да осигури ефективно, компетентно и икономично използване на собствеността, средствата, услугите и финансовите източници, които са му поверени. Те не трябва да бъдат използвани за лични цели или да бъдат предоставяни на трети лица.

ЗАБРАНА ЗА УПОТРЕБА НА НАРКОТИЧНИ ВЕЩЕСТВА И ДРУГИ УПОЙВАЩИ СРЕДСТВА

Нито един член на персонала не може да се явява на работа или да работи, ако е под въздействието на алкохол, наркотични вещества или контролирани субстанции, с изключение на законно предписано лекарство.

Срещу всеки служител, който нарушава установените правила на фирмата по отношение на тези вещества ще бъдат предприети дисциплинарни действия, които могат да включат и прекратяване на трудовите правоотношения.

Ние разбираме, че злоупотребата с алкохол и наркотици е сериозен проблем, свързан със здравето, безопасността и сигурността. Работата на служителите, които доброволно търсят помощ, за да решат тези свои проблеми, няма да бъде застрашена.

ПРАВИЛА ЗА СТОПАНИСВАНЕ НА СЛУЖЕБНИТЕ АВТОМОБИЛИТЕ

Когато на служител му е предоставена за ползване кола собственост на Транспрес, той би следвало да:

- Спазва закона за движение по пътищата и правилника за неговото приложение;
- Управлява поверения му автомобил внимателно и с грижата на добър стопанин, без да поема никакви рискове;
- Поддържа автомобила чист отвън и отвътре;
- Да следи ключовите показатели като: *нивото на маслото и количеството на*

охладителната течност в двигателя на автомобила, налягането на гумите и други за неговата сигурност. При съмнение за неизправност в автомобила да сигнализира на флийт отдела, за да се отстрани проблема;

- Спазва предписаните от застрахователя условия по отношение сигурността на автомобила:
 - ✓ При паркиране на автомобила всички прозорци да бъдат затворени и всички врати заключени;
 - ✓ Да не се оставят регистрационни талони, ключове и ценни вещи в автомобила;
 - ✓ При настъпване на застрахователно събитие да информира незабавно прекия си ръководител и флийт отдела;
 - ✓ Да се сдобие с протокол от КАТ за всяко ПТП, в което е участвал;
 - ✓ Да информира своя пряк ръководител относно промени в статуса на шофьорската си книжка. Не се допуска управление на служебен автомобил без валидна такава.

ДИСКРИМИНАЦИЯ

Не се проявява дискриминация във връзка с наемане на нови служители, достъп до обучение, повишение, работни отношения между колеги, прекратяване на трудовото правоотношение, пенсиониране и други на база пол, възраст, ръст, религия, раса, социална принадлежност, здравословно състояние, сексуална ориентация или други личностни характеристики.

Дискриминация и тормоз на работното място не се толерират, независимо от кого са извършени-мениджъри, колеги, консултанти, временно наети лица, бизнес партньори или клиенти.

ПОДКУПИ

Служител, който предложи подкуп, приеме или посредничи за приемане на подкуп от трети лица, носи отговорност съгласно Наказателния кодекс на Република България. Допуска се подаряването и приемането на рекламни материали на клиенти, учреждения и институции, като начин да се създадат добри работни отношения със същите. Служителите на Транспрес не може да приемат подаръци от клиенти на **стойност над 100 лв.**, в противен случай може да възникне съмнение за подкуп на въпросното лице.

МЕРКИ ПО ПРИЛАГАНЕ

Този кодекс трябва да се сведе до знанието на всички служители в ТРАНСПРЕС за информация и изпълнение. При първоначално встъпване в длъжност, прекият ръководител е задължен да запознае служителя с разпоредбите на този кодекс в 7-дневен срок от постъпването му.

При констатирани нередности във връзка с изпълнението и прилагането на нормите заложи в настоящия етичен кодекс и/ или Правилника за вътрешния трудов ред в организацията, всеки служител следва да сигнализира за нарушението на отдел Човешки ресурси на тел: 02/948 05 50 или на имейл: nataly.mihova@transpress.bg