

«Утверждаю»  
Генеральный директор  
ООО «Группа Компаний «Альтекс»

И.А.Фахразиев

« 22 » 07 2014 г.

## Кодекс корпоративной этики ООО «Группа Компаний «Альтекс»

### Обращение генерального директора ООО «Группа Компаний «Альтекс»

Уважаемые коллеги! Наша организация существует несколько лет. За это время мы добились хороших результатов. Основная заслуга в достижении сегодняшнего успеха заключается в профессионализме наших сотрудников, в традициях, заложенных в основу нашей корпоративной культуры. **Все мы связаны одной общей целью – обеспечением высоких производственных показателей**, и, соответственно, достойной жизни себе и своим близким. Достичь этого мы сможем, если все наши работники будут разделять ценности и нормы, которые нашли свое отражение в Кодексе Корпоративной Этики ООО «Группа Компаний «Альтекс».

Кодекс Корпоративной Этики основывается на общечеловеческих принципах и ценностях и распространяется на все виды деловых взаимоотношений. Будущее нашего Общества, наша репутация целиком зависят от каждого из нас и от нашей личной ответственности за общее дело.

Только вместе мы сможем показать, **ООО «Группа Компаний «Альтекс»** - предприятие, работающее в соответствии со строгими принципами, общечеловеческими ценностями и высокими стандартами корпоративного управления.

С уважением, Фахразиев И.А.

### 1. Общие положения

1.1. С ростом количества персонала и масштаба задач, руководителям не хватает времени на то, чтобы разбирать ситуации конфликтов и взаимного непонимания. Одним из выходов может стать введение корпоративного стандарта коммуникаций.

1.2. Кодекс корпоративной этики (далее «Кодекс») **ООО «Группа Компаний «Альтекс»** (далее «Общество») призван:

- установить стандарты поведения, определяющие взаимоотношения внутри коллектива, отношения с клиентами, деловыми партнерами;
- служить инструментом для предотвращения возможных нарушений и конфликтных ситуаций, а также для развития корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах;
- упростить рабочие отношения, создать благоприятную обстановку, избавить сотрудников от лишних непродуктивных размышлений, тем самым снизить усталость персонала и повысить качество работы;
- задать единый фирменный корпоративный стиль, сделать компанию узнаваемой.

1.3. Принимая Кодекс, Общество подтверждает свое намерение следовать высоким этическим стандартам деловой практики.

1.4. Мы рассматриваем положения и требования Кодекса как единые для всех и берем обязательство их уважать, выполнять и учитывать в своей повседневной деятельности.

1.5. В нашем Обществе мы особенно ценим:

- Уважение личных прав и интересов наших сотрудников, требований клиентов.
- Справедливость, предполагающую оплату труда в соответствии с достигнутыми результатами и равные условия для профессионального роста.
- Честность в отношениях и предоставлении информации, необходимой для нашей работы.
- Эффективность как стабильное достижение максимальных результатов во всем, что мы делаем.

- Мужество противостоять тому, что мы не приемлем, а также брать личную ответственность за последствия собственных решений.
- Заботу, проявляемую в нашем стремлении оградить людей от любого вреда для их жизни и здоровья и сохранить окружающую нас среду.
- Доверие к работникам, позволяющее делегировать полномочия и ответственность по принятию решений и их реализации.

1.6. Может произойти ситуация, когда Вы должны будете совершить поступок или выполнить функцию, в Вашей инструкции не описанные. Общество рассчитывает на то, что Вы в такой ситуации совершите поступок, а не сошлетесь на инструкцию. Общество это всегда оценит - любой поступок, соответствующий цели фирмы, это благо.

1.7. Если Вы, совершаете поступок в условиях неопределенности, не описанный ни в одной инструкции и то, что Вы делаете, защищает компанию - ВЫ ПРАВЫ. Если Вы делаете больше на благо Общества, чем от Вас ожидали – ВЫ ПРАВЫ.

1.8. Следуя нашим ценностям, мы сможем поддерживать такую корпоративную культуру, которая необходима для достижения высочайшего уровня во всех наших деловых устремлениях.

1.9. Наши ценности находят отражение в наших успехах, являются обязательными для нас и предлагаются всем, кто с нами сотрудничает.

## **2. Порядок вступления в силу настоящего Кодекса**

2.1. Настоящий Кодекс одобрен топ- менеджерами Общества.

2.2. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента подписания Генеральным директором.

2.3. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников Общества.

2.4. Контроль за исполнением изложенных в Кодексе стандартов и правил осуществляется руководством Общества.

## **3. Соблюдение требований Кодекса**

3.1. Соблюдение работниками Общества положений настоящего Кодекса является важным элементом успешной реализации стратегических целей Общества и объективной оценки личностных и профессионально-деловых качеств самого работника. Соблюдение норм Кодекса обеспечивается повседневной деятельностью работника.

3.2. Каждый работник Общества обязан соблюдать требования настоящего Кодекса и несет ответственность за свое этическое поведение.

3.3. К работникам, нарушившим настоящий Кодекс, могут быть применены меры

- предупреждение о недопустимости нарушений Кодекса;
- общественное порицание;

- дисциплинарного взыскания в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Общества, регулирующими трудовые отношения с персоналом.

3.4. Функция внутреннего контроля за соблюдением работниками Общества правил и норм, предусмотренных настоящим Кодексом, возлагается на руководителей структурных подразделений.

3.5. Руководство Общества гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений на предмет нарушения сотрудниками требований Кодекса. Никакие меры не будут применены к работнику без проведения должного служебного расследования.

3.6. Общество обязано обеспечить ознакомление всех работников требованиям Кодекса под роспись.

3.7. Работники Общества могут в любой момент обращаться за разъяснением по возникающим вопросам к руководству.

#### **4. Дресс-код**

4.1. Для поддержания общего имиджа работникам рекомендуется соблюдать нормы и стандарты внешнего вида. Достойный внешний вид, вежливое отношение и профессиональная компетентность вызывают уважение и интерес партнеров к Компании.

Основное правило - это соответствие одежды времени и обстановке.

- Водитель должен быть одет в униформу, соответствующую фирменному стилю компании, если таковая утверждена в Обществе.

- Работники Общества на производственных объектах должны работать в спецодежде, предусмотренной требованиями техники безопасности и соответствующей характеру выполняемых работ. Спецодежда должна быть чистой и опрятной.

- Руководители и специалисты Общества обязаны соблюдать деловой и рабочий стиль в одежде.

- Основные критерии: сдержанность, умеренность, сочетаемость, строгость и гармоничность.

- Работники должны носить чистую и ухоженную одежду и обувь.

- Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным.

- Категорически запрещается для работников, для которых предусмотрено ношение фирменной одежды, появление в рабочее время в одежде свободного стиля недопустимо.

#### **5. Отношение к рабочему месту**

5.1. Рабочее место работника Общества должно содержаться в рабочем порядке. Организация рабочего места должна способствовать эффективной работе работника. Порядок на рабочем месте предполагает:

- отсутствие документов, в настоящий момент не задействованных в рабочем процессе;

- отсутствие посторонних предметов на рабочем месте;

- недопустимость нахождения в открытом доступе документов конфиденциального характера.

#### **6. Отношение к корпоративным праздникам и мероприятиям**

6.1. В рамках правил и принципов, принятых в Обществе, корпоративный праздник – это не просто событие в жизни организации. Корпоративный праздник – это возможность почувствовать свое единство с коллективом организации, свою причастность к целям и ценностям Общества. В Обществе уделяется внимание корпоративным мероприятиям, дающим возможность работникам убедиться в том, что мы сплоченная команда единомышленников, связанных одними целями и общими взглядами.

6.2. Учитывая важность корпоративных мероприятий для формирования командного духа, восприятия работниками Общества элементов корпоративной культуры как символов наших ценностей, мы считаем недопустимым игнорирование принятых в организации традиций. Посещение корпоративных мероприятий является обязательным для работников Общества.

#### **7. Взаимоотношения с партнерами**

7.1. Поведение каждого работника формирует представление деловых партнеров и клиентов об Обществе и влияет на их стремление сотрудничать. В процессе делового общения с коллегами, партнерами и представителями организаций работникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения;

- в процессе общения быть сдержанным и тактичным;

- не обсуждать одного делового партнера с другим;

- всегда уважительно отзываться о коллегах и Обществе, укрепляя тем самым его авторитет и доброе имя;

- никогда не заставлять себя ждать;

- предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров;

- ценить время деловых партнеров, быть внимательным к партнерам.

7.2. Каждый работник обязан заботиться о формировании положительного имиджа Общества. Любой звонок, поступивший в Общество, не должен остаться без внимания.

Если у работника звонит телефон, а он в этот момент не может ответить на звонок, его коллеги обязаны снять трубку и постараться помочь позвонившему.

## **8. Взаимоотношения с клиентами**

8.1. Одна из основных ценностей Общества – это доверительные и надежные отношения с клиентом. **От максимального удовлетворения запросов клиента зависит успех всей деятельности Общества.** Общество заинтересовано в установлении длительных партнерских взаимоотношений с клиентами. Проявление внимания к индивидуальности каждого клиента — основа политики Общества.

8.2. Работник Общества должен ставить интересы клиентов Общества выше собственных и избегать заключения любых сделок, которые могут отрицательно повлиять на интересы клиентов и Общества.

8.3. При возникновении конфликтной ситуации следует внимательно относиться к интересам клиента и обязательно их учитывать.

8.4. Работники Общества должны относиться к информации, полученной от клиента, как к коммерческой тайне.

## **9. Взаимоотношения с поставщиками**

9.1. Общество стремится сотрудничать только с надежными поставщиками, готовыми работать в соответствии с нашими стандартами качества. Общество проводит проверку поставщиков, работающих на контрактной основе, чтобы удостовериться, соответствует ли их деятельность основным принципам Общества.

## **10. Взаимоотношения со средствами массовой информации**

10.1. Общество выступает за открытые и честные взаимоотношения со средствами массовой информации, предоставляет информацию о его деятельности и способах, которыми эта деятельность осуществляется.

## **11. Взаимоотношения с общественностью**

11.1. Добросовестная и социально ответственная практика ведения бизнеса направлена на укрепление репутации и имиджа Общества в глазах широкой общественности и делового сообщества.

## **12. Взаимоотношения с коллегами**

12.1. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы всего Общества. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на "Вы" и по имени-отчеству (исключение составляют случаи и ситуации, когда более уместно обращение в другой форме);
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

12.2. Залогом успешной работы Общества является согласованная и объединенная деятельность всех, без исключения, работников на своих рабочих местах. Не допускаются индивидуализм, невнимательное отношение друг к другу, отсутствие взаимной

поддержки, провоцирование конфликтных ситуаций в коллективе. Продвижение личных интересов путем интриг, объединение в группы с целью продвижения интересов членов этих групп расценивается Обществом как нетоварищеское поведение по отношению к коллегам и проявление нелояльности к Обществу.

### **13. Взаимоотношения с подчиненными**

13.1. Общество создает для работника условия, необходимые для успешного выполнения возложенных на него обязанностей путем предоставления оборудованного рабочего места, необходимых материалов и техники.

13.2. Руководитель организует работу подчиненных, с учетом их индивидуальных знаний, специальности и квалификации.

13.3. Руководитель поддерживает и поощряет инициативу и изобретательность работников при выполнении ими функций и обязанностей, а также при решении нестандартных задач.

13.4. Роль и степень ответственности каждого работника определяется должностной инструкцией и распоряжениями вышестоящих руководителей.

13.5. Если работник не выполнил распоряжение руководителя, то последний обязан принять соответствующие меры к сотруднику с целью обеспечения выполнения в дальнейшем всех распоряжений и заданий.

13.6. Руководители Общества стремятся развивать у подчиненных чувство сопричастности к достижению Обществом высоких результатов, создавая коллектив единомышленников, нацеленный на достижение поставленных стратегических целей.

13.7. Руководитель должен внимательно относиться к разумным запросам работников Общества.

13.8. Руководители обязаны уважать личное достоинство подчиненного и не позволять себе эмоциональной негативной оценки его действий.

13.9. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Общества и для его будущего развития. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других работников, делать это конфиденциально;
- не критиковать работника в присутствии его подчиненных. Критика должна быть корректной и конструктивной;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

### **14. Взаимоотношения с руководителем.**

14.1. Работник Общества должен честно и добросовестно исполнять свои должностные обязанности, нести ответственность за результаты своей работы, соблюдать трудовую дисциплину, придерживаться правил корпоративного поведения в соответствии с настоящим Кодексом. Своевременно и точно выполнять распоряжения руководства Общества и непосредственного руководителя, использовать рабочее время для продуктивной работы, воздерживаться от действий, которые мешают другим сотрудникам выполнять их трудовые обязанности.

14.2. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- информировать непосредственного руководителя о причинах своего отсутствия путем написания заявления, если в течение продолжительного времени приходится отсутствовать на рабочем месте по личным причинам;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если подчиненный уверен в своей правоте, он может настаивать на личной встрече с руководителем и просить объяснений.
- в случае если руководитель отказывает подчиненному в личной встрече и объяснениях подчиненный имеет право обратиться к вышестоящему руководителю;
- знать в лицо и по имени-отчеству руководителей Общества.

## **15. Отношение к исполнительской дисциплине.**

15.1. Высокая исполнительская дисциплина является залогом успешности Общества. Каждый руководитель обязан быть эффективным менеджером, владеть организационно - управленческими навыками, позволяющими обеспечить выполнение подчиненным поставленной задачи. При постановке задачи подчиненному руководитель обязан:

- правильно определить уровень квалификации подчиненного, необходимый для выполнения поставленной задачи;
- обеспечить подчиненного необходимым ресурсом для выполнения поставленной задачи;
- определить срок выполнения поставленной задачи;
- мотивировать подчиненного на выполнение поставленной задачи;
- обеспечить текущий контроль за выполнением поставленной задачи;
- по результатам контроля определить степень отклонения от заданных параметров выполнения поставленной задачи и скорректировать действия подчиненного.

15.2. Каждый подчиненный обязан быть эффективным исполнителем. При выполнении поставленной задачи подчиненный должен своевременно докладывать руководителю о необходимости привлечения дополнительных ресурсов для выполнения поставленной задачи и о возможных срывах сроков их выполнения, об их причинах и мерах по устранению.

15.3. При выполнении поставленной задачи подчиненный ориентируется на установленный руководителем срок и на приоритетность в сравнении с другими заданиями, полученными от руководителя. Если срок и приоритетность выполнения задачи не оговорен руководителем, срочность и важность выполнения должна расцениваться как наиважнейшая.

## **16. Отношение к Обществу**

16.1. Работник Общества разделяет и принимает правила, нормы и принципы, установленные в Обществе. В случае, если работник не согласен с решением, принятым Обществом, он обязан открыто заявить об этом своему руководителю и определить, насколько его несогласие с политикой Общества совместимо с дальнейшим пребыванием в Обществе.

16.2. Работник Общества заботится о репутации и деловом имидже Общества.

16.3. Работник Общества направляет свои усилия на достижение целей Общества.

## **17. Отношение к хранению коммерческой тайны и корпоративному имуществу**

17.1. Политика Общества состоит в том, что все работники обязаны бережно относиться к имуществу и использовать его эффективно. Имущество Общества включает в себя материальное и нематериальное имущество в виде конфиденциальной информации. Всем руководителям и работникам запрещается использовать или раскрывать конфиденциальную информацию, полученную из любого источника в процессе деятельности Общества, в рабочее или свободное от работы время, без предварительного указания и, не имея соответствующих полномочий.

## **18. Отношение к злоупотреблению служебным положением**

18.1. Злоупотребление служебным положением возникает, когда должностное лицо ставит личные интересы выше интересов Общества. Общество уверено, что каждый работник при выполнении своей работы обязан ставить интересы Общества выше личных.

18.2. Злоупотребление служебным положением (работа на другую компанию, предоставление услуг, работа руководителем другой компании, финансовая заинтересованность) недопустимо, так как работа на другую организацию, конкурентов, клиентов или поставщиков Общества может создать или спровоцировать ситуацию злоупотребления служебным положением.

## **19. Ответственность за достоверность предоставляемой информации**

19.1. Информация, предоставляемая руководителю или коллегам, с которыми работник взаимодействует при выполнении поставленной задачи, должна быть предельно точной и верной. Искажение предоставляемой информации в своих интересах с целью оправдать несвоевременность исполнения поставленной задачи, объяснить некачественное выполнение

поставленной задачи и показать неисполнимость поставленной задачи является грубейшим нарушением корпоративных норм и правил.

## **20. Использование рабочего времени**

20.1. Каждый Работник Общества должен стремиться к рациональному использованию рабочего времени. Общество отрицательно относится к частым перекурам, использованию рабочего времени в личных целях. Руководитель, заметивший своего подчиненного в том, что он в течение рабочего дня часто прерывал работу на перекур, имеет право потребовать письменных объяснений от работника.

20.2. Общество приветствует здоровый образ жизни, отрицательно относится к вредным привычкам. Руководитель несет ответственность за соблюдение подчиненными корпоративных норм и правил, в том числе и за оптимальное использование работниками рабочего времени.

В случае выявления факта использования работником рабочего времени в личных целях, руководитель обязан потребовать с подчиненного объяснительную записку по факту нарушения и в форме служебной записки доложить своему руководству о выявленном нарушении. Использование рабочего времени в личных целях в Обществе считается проявлением непорядочности.

## **21. Отношение к использованию служебного телефона и Интернета в личных целях**

21.1. Использование телефона, Интернета, офисной техники в личных целях Обществом расценивается как проявление непорядочности и нелояльности сотрудника.

## **22. Проведение собраний и совещаний**

22.1. Собrania и совещания – важная составляющая деятельности Общества. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью. Для этого работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон;
- не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление;
- не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов.

## **23. Телефонный этикет**

23.1. Разговор по телефону из офиса имеет свою специфику: работник говорит от лица Общества, и поэтому необходимо соблюдать следующие установленные правила ведения телефонных переговоров:

23.1.1. Трубку звонящего телефона следует снимать после 1-2 гудков и лучше улыбнуться, тогда и голос будет звучать приветливо.

23.1.2. Сняв трубку, необходимо произнести наименование структурного подразделения: и Общества. К примеру: «Производственно-технический отдел «Группа Компаний Альтекс» Добрый день (утро, вечер)!».

23.1.3. При наличии определителя номера при поступлении внутреннего звонка достаточно назвать структурное подразделение: «Производственно-технический отдел».

23.1.4. Для структурных подразделений, в функции которых входит взаимодействие с клиентами, необходимо использовать следующий речевой модуль: «Диспетчерская служба. Назвать фамилию, имя. Добрый день (утро, вечер). (Выслушать заявку. Заполнить все необходимые данные, требуемые в бланке заявки. При необходимости снять напряжение абонента. Уточнить всю полученную информацию в заявке.) Заявка принята. До свидания.».

23.1.5. Если абонент не назвал себя, то уместна будет фраза: «Представьтесь, пожалуйста».

23.1.6. При разговоре по телефону следует говорить дружелюбным тоном, сочетая

спокойствие и деловитость. Не следует говорить как высокомерным, так и подбострастным тоном.

23.1.7. Не превышайте своих полномочий и не откровенничайте по телефону.

23.1.8. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.

23.1.9. Следует сохранять самообладание и быть терпеливым даже в том случае, когда вас не понимают или просто ошиблись номером.

## **24. Неприемлемые формы поведения**

24.1. Несовместимы со званием работника Общества следующие действия:

- коммерческий подкуп и дача взятки работниками Общества;
- незаконное получение денег, ценных бумаг, иного имущества, незаконное пользование услугами имущественного характера или другими имущественными правами;
- использование имущества и финансовых средств Общества вопреки их назначению;
- сознательное нанесение ущерба Обществу;
- действия, которые могут повлечь дискредитацию Общества и нанести ущерб Обществу или её имиджу и репутации;
- несанкционированное тиражирование и передача информации, составляющей коммерческую тайну, в любом виде (твердая копия, аудио, видео, фото и прочее) третьим сторонам;
- физическое насилие;
- курение в местах, специально не оборудованных и не отведенных для курения;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- использование ненормативной лексики.

## **25. Наши лозунги**

**Принимай решения и носи ответственность!**

- 1 - Не говори «нельзя», говори «как»
- 2 - Приноси предложения, а не проблемы
- 3 - Бери ответственность за выполнение задачи
- 4 - Не бойся ошибиться. Исправляй ошибки и учись
- 5 - Постоянно совершенствуй и улучшай свою работу

**Работай в команде !**

- 1 - Ориентируйся на результат. Сотрудничай с другими для его достижения
- 2 - Не говори: «Это не моя работа», когда есть возможность помочь
- 3 - Будь открыт новым идеям.

