

ТРАНСЮЖСТРОЙ

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ
ЗАСТРОЙЩИК

ООО "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ЗАСТРОЙЩИК
"ТРАНСЮЖСТРОЙ", 308012, Белгородская область,
г. Белгород, ул. Костюкова, д. 36Д, 5 этаж, помещение 10
ИНН 3123136631, КПП 312301001,
ОГРН 1063123135680, ОКПО 95640713

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
Общества с ограниченной
Ответственностью
«Специализированный застройщик
«Трансюжстрой»


Р.Т. Рамазанов



18 октября 2021 г

**КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ
И ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКОВ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ЗАСТРОЙЩИК «ТРАНСЮЖСТРОЙ»**

г. Белгород, 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ОБЩЕСТВА.....	3
3. ДЕЛОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКА ОБЩЕСТВА.....	4
3.1. Правила должностного поведения сотрудников.	5
3.2. Этикет делового общения внутри Общества.	6
3.3. Этикет делового общения со сторонними лицами.	7
3.4. Этикет общения с клиентами.	7
3.5. Поведение сотрудника в конфликтных ситуациях.	9
3.6. Этикет невербальных форм общения.....	9
3.7. Этикет дистанционных форм общения.	10
3.8. Этикет подготовки и проведение совещаний.....	12
3.9. Этикет поведения руководителей.	13
3.10. Этикет взаимодействия с учредителями (участниками) Общества.....	14
3.11. Этика поведения с деловыми партнерами и конкурентами.....	14
4. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКОВ ОБЩЕСТВА	15
5. ВЫПОЛНЕНИЕ И СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ	16
6. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ	17
7. ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОРРУПЦИИ	17
8. ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	19
9. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ.....	19
10. БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА И ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ	20
11. ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ	21
12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	22

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий кодекс делового поведения и внешнего вида сотрудников общества с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «Трансюжстрой» (далее – Кодекс) определяет нормы делового поведения и стандарты внешнего вида всех сотрудников ООО «Специализированный застройщик «Трансюжстрой» (далее – Общество).

1.2. Кодекс представляет собой свод базовых правил, принципов и ценностей, стандартов делового и социального поведения, высоких этических норм внутри- и внешнекорпоративных взаимоотношений, а также нашей социальной ответственности перед сотрудниками, акционерами, деловыми партнерами, государством и обществом.

1.3. Целью настоящего Кодекса является создание и внедрение в повседневную деятельность единого образа сотрудника Общества для создания благоприятного впечатления у внешнего окружения, повышения качества обслуживания клиентов и улучшения имиджа Компании в целом.

1.4. Кодекс призван сформировать вдохновляющую рабочую атмосферу, при которой каждый работник сможет чувствовать ответственность за результаты деятельности и репутацию Общества и при этом рассчитывать на внимание Компании к своей личности при выполнении трудовых обязанностей.

1.5. Задачи Кодекса:

- определение на основе единых ценностей критериев добросовестного поведения сотрудников внутри Общества и в отношениях с третьими лицами;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- выявление и предотвращение любых злоупотреблений и превышений служебных полномочий, а также соответствующих потенциальных рисков для Общества;
- повышение и сохранение доверия к Обществу со стороны делового сообщества, укрепление репутации открытого и честного участника рынка.

1.6. Кодекс разработан на основе общепринятых норм корпоративной этики и делового поведения, международных законов и документов, определяющих лучшую практику корпоративного управления.

1.7. Настоящий Кодекс обязателен к соблюдению всеми без исключения сотрудниками Общества при исполнении ими трудовых обязанностей.

2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ОБЩЕСТВА

Основополагающими корпоративными ценностями Общества являются:

2.1. Человеческий ресурс. Ключевым ресурсом деятельности Общества являются его Работники, благодаря которым Общество создает, сохраняет и преумножает свою стоимость и авторитет в течение длительного срока. Достижение стратегических целей и задач, поставленных перед Обществом, в значительной степени зависит от профессионализма, добросовестности и безопасности трудовой деятельности его работников.

Для Общества ценен каждый работник, независимо от его пола, возраста, цвета кожи, национальности и занимаемой должности. Поэтому всем работникам

предоставляются равные возможности для успешной и эффективной работы, профессионального развития и карьерного роста.

Общество руководствуется принципами честности и объективности при формировании кадрового (в том числе, руководящего) состава. Работники назначаются или переводятся на вышестоящие должности только исходя из деловых качеств.

В Обществе приветствуются трудовые династии. Создаются благоприятные условия для их развития.

Общество поддерживает преемственность поколений, поддерживая уважение к опыту работников и обеспечивая передачу знаний и традиций молодым работникам, в том числе в рамках трудовых династий.

2.2. Лидерство. Общество стремимся быть лидерами во всех сферах своей бизнес деятельности. Компания уверена, что безвыходных ситуаций не бывает. Найти пути их решения — вот основная наша задача. Коллективу присущ «бойцовский дух»: мы уверены в своих силах и сможем решить любую задачу быстрее, лучше наших конкурентов; мы не останавливаемся на полпути, ссылаясь на трудности, мы достигаем намеченной цели.

2.3. Социальная ответственность. Общество способствует развитию регионов своего присутствия, заботится о защите окружающей среды, осуществляет профессиональное управление охраной здоровья сотрудников и безопасностью труда, своевременно выплачивает налоги и заработную плату, а также осуществляет широкую благотворительную и спонсорскую деятельность.

2.4. Соблюдение законов и норм. Общество неукоснительно соблюдает требования применимого законодательства, отраслевых и корпоративных правил, стандартов, процедур.

2.5. Нравственность. В своей разноплановой деятельности Общество не просто формально следует законам и намеченным целям. Для Общества важно и то, как и во имя чего оно работает. Следуя своему предназначению, Компания осуществляет свою деятельность на основе честности и справедливости, уважительности и порядочности. Компания признаёт только честный способ ведения рыночной конкуренции.

2.6. Партнерство. Общество формирует, поддерживает и высоко ценит сложившиеся отношения с деловыми партнерами, общественными организациями и клиентами. Достижение высокоэффективных результатов невозможно без долгосрочного и взаимовыгодного сотрудничества, без заинтересованности в устойчивом развитии бизнеса наших партнеров, без взаимного уважения и ответственности за выполнение принятых обязательств. В отношениях в коллективе Общества также приветствуются прямые и партнерские отношения. Мы нацелены на диалог и открытое обсуждение проблем, строим отношения с коллегами на основе доверия и взаимопомощи, поступаем в соответствии с ценностями Компании.

3. ДЕЛОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКА ОБЩЕСТВА

Сотрудники Общества в ходе осуществления должностных обязанностей должны придерживаться единого стиля делового общения, сотрудничать на основе взаимного уважения и соблюдения субординации вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций. Нормы служебного поведения и делового общения едины для всех! Вежливость – это основной принцип при общении сотрудника Общества с коллегами, клиентами, лицами сторонних организаций. При общении с собеседником очень важно поддерживать с ним зрительный контакт. Не занимайтесь другими делами

(работа за компьютером, чтение документов, разговоры по телефону), если к Вам обращаются по какому-либо вопросу. При общении с кем бы то ни было и при любых ситуациях в Обществе запрещается: – использование ненормативной лексики и жаргонных выражений; – общение на повышенных тонах; – переход на личности, использование оскорбительных высказываний; – пренебрежительное или высокомерное отношение к собеседнику.

В Компании исключена дискриминация работников по признакам пола, возраста, расы или национальности, религии, политических убеждений и т.п. Взаимная ответственность означает, что как Компания, так и ее сотрудники разделяют общие базовые убеждения, осознанно и добросовестно выполняют свои обязанности по отношению друг к другу.

Уважительные отношения друг к другу, к ценностям и традициям Общества, к его учредителям (участникам), деловым партнерам позволяют сформировать открытую, справедливую и толерантную рабочую атмосферу.

3.1. Правила должностного поведения сотрудников.

3.1.1. В Обществе недопустимы нарушения дисциплины и этики, ставящие под угрозу надежность и безопасность работы, в том числе:

- несогласованные решения, ущемляющие интересы Общества и/или других работников;
- систематическое невыполнение и (или) некачественное выполнение трудовых обязанностей;
- разглашение конфиденциальной или составляющей коммерческую тайну информации об Обществе;
- пребывание на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- использование ненормативной лексики;
- пренебрежение или умышленное невыполнение требований охраны труда;
- любые формы дискриминации работников и неуважительное отношение к коллегам, деловым партнерам или конкурентам Общества.

3.1.2. Работники Общества в процессе осуществления своей деятельности должны придерживаться стратегии полного неприятия коррупции, коммерческого подкупа, злоупотребления полномочиями, неконкурентного поведения, мошенничества и иных злоупотреблений в любых их формах и проявлениях.

3.1.3. Работники Общества обязаны:

- воздерживаться от совершения и/или участия в совершении коррупционных и иных правонарушений в своих интересах или от имени Общества;
- воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционных и иных правонарушений в своих интересах или от имени Общества;
- незамедлительно информировать структурные подразделения или должностных лиц, ответственных за противодействие (профилактику) коррупции Общества о случаях склонения работника к совершению коррупционных и иных правонарушений.

3.1.4. В Обществе запрещается преднамеренная фальсификация и (или) искажение представляемой органам власти и потребителям информации, отчетов и иных документов. Не допускается распространение недостоверной информации,

сокрытие или искажение фактов, использование не по назначению сведений, полученных в ходе выполнения своих должностных обязанностей, либо при взаимоотношениях со средствами массовой информации.

3.1.5. Обязательства неразглашении конфиденциальной информации должны выполняться и после завершения работы в Обществе.

3.1.6. Работник не должен использовать интернет, корпоративную мобильную связь и корпоративную почту в личных целях. Работнику Общества запрещается размещать рабочие материалы и выступать в качестве представителя Общества с заявлениями, комментариями, если это не входит в его должностные обязанности.

3.1.7. Сотрудники Общества должны заботиться о его репутации. Работник не должен допускать публичные высказывания, суждения и оценки в отношении деятельности Общества и его руководства, коллег и партнеров (речь идет как об устных, так и о письменных отзывах, включая публикации в СМИ и сети Интернет), которые могут негативно повлиять на имидж и деловую репутацию Общества. В случае обращения к нему представителей СМИ работник Общества должен незамедлительно сообщить об этом Генеральному директору. Все запросы, исходящие от СМИ, в том числе об организации встречи с руководством Общества, направляются Генеральному директору.

3.1.8. Сотрудникам Общества запрещается:

– допускать дискриминацию других работников по основаниям расовой, национальной и религиозной принадлежности, пола, возраста, семейного положения, политических предпочтений. Домогательства любого характера, в том числе сексуального, недопустимы;

– вести себя в отношении других работников агрессивно или оскорбительно;

– содействовать продвижению по службе работников Общества на основании семейных, дружеских или иных отношений;

– использовать свои служебные полномочия и возможности для извлечения собственной выгоды или выгоды связанных с Вами лиц;

– использовать свое служебное время, служебное время работников и доверенное Вам имущество Общества в личных целях (компьютерную, периферийную и офисную технику, программное обеспечение, служебные телефоны, служебный транспорт, спецтехнику, строительное оборудование, контрольно-измерительные приборы и прочие товарно-материальные ценности Общества).

3.2. Этикет делового общения внутри Общества.

3.2.1. Ежедневно каждый сотрудник Общества общается с коллегами, руководителями и сторонними лицами.

3.2.2. Для создания и поддержания позитивного настроения и атмосферы доброжелательности в коллективе каждый должен соблюдать следующие правила:

– в деловом общении следует придерживаться официального обращения к коллегам по имени-отчеству с местоимением «Вы»; недопустимо обращение на «Ты» в сочетании с обращением по имени-отчеству, например, «Иван Иванович, ты не сдал отчет»;

– основным тоном в официальной обстановке должен быть спокойный, ровный, сдержанный тон общения;

– при общении каждый сотрудник должен быть вежлив и корректен. Следует избегать категоричных высказываний, общения на повышенных тонах. В случае

несогласия с собеседником свою позицию обосновывать следует, начиная словами «мне кажется, это не совсем верно (убедительно, обоснованно)», «позвольте с Вами не согласиться», «убедительно прошу выслушать мою точку зрения» и т.п.;

– сотрудник должен воздерживаться от любых высказываний или поведения дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных взглядов в отношении своих коллег, клиентов, сотрудников сторонних организаций;

– при общении руководителя с подчиненными не следует применять административно-командный стиль общения, необходимо придерживаться демократичного стиля поведения, руководитель должен быть лидером и ориентиром для всех сотрудников своего коллектива;

– в официальной обстановке (при любой форме общения, с коллегами, клиентами или представителями внешних организаций) недопустимо обращения, типа: «Мужчина», «Девушка» и пр. Чтобы начать разговор следует обратить на себя внимание собеседника вопросом в вежливой и доброжелательной форме: «Позвольте поинтересоваться?», «Просите, Вам что-то подсказать?», «Чем я могу Вам помочь?» и т.п.;

– в рабочее время сотрудники Общества не должны обсуждать личную жизнь и состояние здоровья руководителей, коллег, клиентов, партнеров, уровень заработной платы, в том числе и своей, поднимать национальные, религиозные, общественно-политические и другие темы, способные спровоцировать конфликт.

3.3. Этикет делового общения со сторонними лицами.

3.3.1. При общении со сторонними организациями и лицами каждый сотрудник своим поведением и внешним видом формирует отношение и имидж Общества в целом в сознании собеседника.

3.3.2. От каждого сотрудника зависит мнение и представление общественности о Компании, поэтому при взаимодействии со сторонними лицами, кроме общих норм делового общения, следует соблюдать следующие правила:

– сотрудник Общества обязан высказывать свою доброжелательность по отношению к собеседнику, тон общения должен быть вежливым, спокойным, без агрессии и раздражения;

– сотрудник не должен своим поведением показывать свое раздражение, если ему приходится отвлекаться от выполнения служебных обязанностей. Если сотрудник выполняет срочную работу, ему следует извиниться перед собеседником и посоветовать обратиться к другому сотруднику, который сможет помочь решить проблему или дать ответ на запрос;

– при общении со сторонними лицами не следует обсуждать внутрикорпоративные проблемы, некорректно высказываться о коллегах, стиле управления, традициях и устоях Общества.

3.4. Этикет общения с клиентами.

3.4.1. Клиент – это основной потребитель услуг Общества.

3.4.2. Все сотрудники, напрямую общающиеся с клиентами в силу своих должностных обязанностей, ответственны за впечатление, которое оставит о себе Компания у клиента.

3.4.3. В общении с клиентами в любой ситуации очень важно быть корректным, доброжелательным, чутким и вежливым, особенно это актуально в случае, если клиент раздражен. Всегда помните, что ни сложная работа, ни неприятности, ни плохое самочувствие не дают Вам права разговаривать с клиентом в неуважительном тоне. В любых ситуациях Вы обязаны сохранять самоконтроль и доброжелательность.

3.4.4. Важно внимательно выслушать клиента, обязательно вникнуть в суть его вопроса. Если Вы не поняли собеседника, лучше переспросить, чем предоставлять ему ненужную информацию.

3.4.5. Не высказывайте недовольства или нетерпения, если ваши собеседники испытывают трудности с языком (пожилые люди с недостаточно высокой реакцией или люди с нарушением слуха и речи, иностранцы и т.д.).

3.4.6. Если клиент первым обращается к сотруднику Общества (вне зависимости от его должности и выполняемых функций), следует его внимательно выслушать и постараться дать ответ на интересующие вопросы или подсказать, к кому из сотрудников Общества следует обратиться для решения его проблемы.

3.4.7. Если Вы видите, что клиент растерян и не знает, к кому обратиться, постарайтесь помочь ему, обратившись к нему первым со словами: «Добрый день (утро, вечер)! Могу я Вам чем-нибудь помочь?».

3.4.8. При общении с клиентом старайтесь не употреблять профессиональные малопонятные термины, говорите всегда четко и ясно, стараясь обходиться обычными, понятными всем словами.

3.4.9. Не упорствуйте и не будьте категоричны, не навязывайте собеседнику собственных мнений и оценок, всегда ставьте себя на его место и смотрите на ситуацию «его глазами».

3.4.10. Будьте вежливы! Не забывайте употреблять в своей речи такие слова как: «Спасибо», «Пожалуйста», «Извините», «Будьте любезны» и т.п.

3.4.11. Не бойтесь лишний раз извиниться перед клиентом: «Извините нас за ...»; «Приношу извинения за ...»; «Еще раз прошу извинить за ...»; «Примите наши извинения за ...»; «Искренне сожалею, что ...».

3.4.12. Если вы не уверены в правомочности просьбы или требования, вежливо выскажите сомнение: «Мне не совсем понятно ваше желание ...»; «Не могли бы вы уточнить, что именно ...»; «У меня есть сомнение в необходимости ...».

3.4.13. Всегда старайтесь смягчать свой отказ, несогласие или неодобрение: «Это справедливо, но я не совсем уверен, что это выполнимо ...»; «Мне трудно согласиться с вашими замечаниями, потому что ...»; «В целом это замечание приемлемо, но ...»; «В принципе я согласен с тем, что вы говорите, но есть ряд обстоятельств ...»; «К сожалению, таковы правила, и я не могу ...»; «Мне понятны ваши чувства, но, к сожалению, я вынужден с вами не согласиться ...».

3.4.14. В некоторых ситуациях вы можете уходить от прямого ответа: «Я затрудняюсь дать вам точный ответ ...»; «На это трудно ответить однозначно ...»; «Дело в том, что ...»; «Мне трудно судить об этом ...»; «К сожалению, у меня нет точной информации об этом ...».

3.4.15. Если необходимо отклонить просьбу клиента: – говорите тихо, низким голосом, помните, что отказ – это всегда неприятно; – старайтесь не говорить «нет» прямо; – прежде чем отклонять просьбу, разузнайте подробно, что именно хочет клиент (часто он сам этого точно не знает, и иногда выяснения бывает достаточно, чтобы просьба снялась сама собой – возможно, клиенту просто хотелось пообщаться); – четко объясните, почему выполнить просьбу невозможно, и предложите альтернативу;

– клиент должен быть удовлетворен если не положительным исходом его просьбы, то, по крайней мере, Вашим отношением; – всегда объясняйте, что в Ваших силах, а на что вы при всем желании никак не можете повлиять; – если клиент настаивает на своем, примените прием «заигранной пластинки»: повторяйте ваш ответ раз за разом – спокойно, методично, уверенно и невозмутимо; – никогда не стоит говорить того, что не соответствует действительности.

3.4.16. Если вы внезапно вынуждены уйти, оставив клиента: – объясните ему, если возможно, причину вашего ухода; – принесите ему свои извинения; – скажите, когда сможете вернуться (лучше конкретно («Через 2 минуты»), а не в общем: «скоро», «я ненадолго» и т.д.); – вернувшись, извинитесь, если заставили клиента ждать дольше, чем предполагали, объясните причину опоздания, выразите сожаление, исполните просьбу.

3.4.17. При общении с клиентом недопустимо: – оставлять без внимания клиента, нуждающегося в помощи; – критиковать клиента, затрагивать в общении негативные темы; – проявлять недовольство чем-либо; – излишне эмоционально реагировать на что-то, громко говорить или смеяться; – находиться в рабочее время небрежно одетым, шаркать ногами, жевать резинку; – есть, расчесываться, поправлять макияж на виду у клиента; – держать руки в карманах, на талии или на бедрах; – делать резкие или шумные движения.

3.5. Поведение сотрудника в конфликтных ситуациях.

3.5.1. Следует всегда стараться помочь собеседнику, не доводя ситуацию до открытого конфликта.

3.5.2. Если собеседник повышает голос, нельзя уподобляться его поведению, следует разговаривать с ним спокойным и нейтральным (не выражающим никаких эмоций) тоном. Не принимайте слова собеседника в свой адрес, оставайтесь невозмутимыми в любой ситуации.

3.5.3. Если собеседник-клиент требует жалобную книгу, сначала постарайтесь поговорить с ним, выяснив суть жалобы и постараться самостоятельно помочь ему. Начинать разговор следует выражениями: «Давайте вместе разберемся в сложившейся ситуации», «Позвольте мне Вам помочь»; если клиент требует руководство, необходимо пригласить своего непосредственного руководителя. В любом случае, конфликт легче разрешить в момент его возникновения.

3.5.4. Если собеседник переходит к оскорблениям или ненормативной лексике, необходимо напомнить ему о соблюдении общепринятых норм общения, если слова не возымели воздействия, а собеседник продолжает вести себя неадекватно и агрессивно, следует вызвать сотрудников полиции для урегулирования конфликта, предупредив об этом собеседника фразой «Если Вы не перестанете вести себя таким образом, я буду вынужден(-а) обратиться за помощью к сотрудникам полиции».

3.6. Этикет невербальных форм общения.

3.6.1. В общении очень важную роль играет невербальное поведение – это способ общения и поведения, позволяющий без использования слов, только с помощью мимики и жестов, выражать свои мысли и чувства.

3.6.2. Сотрудник Общества всегда должен следить за походкой и осанкой, не размахивать руками, не делать слишком широкие шаги, не класть руки в карманы,

контролировать движения, которые должны быть размеренными, а не резкими и быстрыми.

3.6.3. Мимика и жесты всегда должны соответствовать обстановке (не стоит улыбаться при разговоре с раздраженным клиентом или на деловом собрании). При общении неприлично слишком активно жестикулировать и гримасничать.

3.6.4. Во время переговоров не рекомендуется опускать надолго глаза и слишком пристально смотреть на собеседника. Не стоит слишком близко подходить к собеседнику, недопустимо дотрагиваться до него.

3.6.5. В российской этикете официальная дистанция общения равна длине двух вытянутых для рукопожатия рук (90-110 см), дружеская – длине двух согнутых в локтях рук (около 50 см).

3.6.6. Не следует сидеть в расслабленной позе, так как в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта делового человека. Сидя на стуле, не следует раскачиваться, усаживаться на край, облачиваться или прятать руки под столом. Присаживаться и подниматься необходимо бесшумно. Стул не принято двигать по полу, нужно переставлять его, взяв за спинку. Во время делового общения не следует подпирать голову рукой, так как это может означать скуку, незаинтересованность или усталость.

3.7. Этикет дистанционных форм общения.

К дистанционным формам общения относятся: телефонные переговоры, служебная переписка, общение посредством Интернет-коммуникаций (социальные сети).

3.7.1. Этикет телефонного общения.

3.7.1.1. Телефонные деловые коммуникации – важный компонент имиджа компании. Поэтому необходимо владеть вербальными средствами общения, управлять голосом и интонацией, обладать четкой дикцией.

3.7.1.2. Если при совершении звонка собеседник долго не берет трубку (при звонке на стационарный телефон необходимо подождать 4 гудка, на мобильный – 6 гудков, и положить трубку), следует перезвонить ему позже (стоит выдержать паузу не менее 30 минут). При входящем звонке трубку необходимо снимать после 2-3 звонка.

3.7.1.3. Разговор необходимо начинать с приветствия, представления и приглашения к разговору (хорошее впечатление складывается у собеседника, если Вы в начале разговора уточните, есть ли у него возможность говорить (особенно, если звоните на мобильный телефон): «Вам удобно разговаривать?», «Вы можете уделить мне несколько (две, пять) минут?». Если собеседник просит перезвонить, необходимо извиниться и уточнить, когда и в какое время удобнее это сделать. После приветствия следует сделать паузу, дав собеседнику возможность ответить. При представлении необходимо следить за дикцией и не ускорять темп речи.

3.7.1.4. Первым трубку кладет тот, кто позвонил. При общении с клиентом (вне зависимости от того, кто первый позвонил) всегда стоит класть трубку после него.

3.7.1.5. Разговаривая по телефону, следует улыбаться, так голос кажется дружелюбным. При этом рекомендуется сидеть прямо, так голос звучит отчетливо.

3.7.1.6. Громкость голоса должна быть такой, как будто человек находится перед Вами на расстоянии 1 метра. Дурным тоном считается слишком громко разговаривать по телефону.

3.7.1.7. Не стоит говорить по телефону слишком быстро или слишком медленно. Придерживайтесь среднего темпа около 120 слов в минуту. Тщательно артикулируйте звуки, так как телефонная связь дает легкий шумовой фон. Поэтому трубку нужно держать на некотором расстоянии от рта.

3.7.1.8. Интонация речи должна быть бодрая, выражать заинтересованность, интонацией вы поощряете собеседника к разговору.

3.7.1.9. Разговаривая по телефону, не вступайте в зрительный контакт с присутствующими при этом людьми, не пытайтесь общаться еще и с ними с помощью языка, мимики и жестов. Это может повлиять на ваши интонации и будет «услышано» телефонным собеседником.

3.7.1.10. При телефонном разговоре полностью сосредоточьтесь на нем, не занимайтесь другими делами (чтение документов, работа на компьютере и пр.). Лучше всегда иметь под рукой бумагу и ручку, чтобы иметь возможность зафиксировать необходимую информацию. Не ешьте и не пейте во время телефонного разговора.

3.7.1.11. Если во время телефонного разговора Вы вдруг закашлялись или захотели чихнуть, отстраните от себя трубку или прикройте микрофон рукой и обязательно извинитесь перед собеседником.

3.7.1.12. Если звонит телефон, а Вы уже говорите в это время по другой линии или другому аппарату, извинитесь перед собеседником, ответьте на второй звонок, но в разговор по существу дела не вступайте. Скажите второму абоненту после слов приветствия и представления: «Я сейчас говорю по другому телефону. Можно Вам перезвонить попозже?»

3.7.1.13. Завершая телефонный разговор, следует обязательно попрощаться с собеседником, в случае исходящего звонка – поблагодарить его за уделенное время и предоставленную информацию.

3.7.2. Электронные сообщения.

3.7.2.1. Электронная почта – одна из основных форм делового общения. Она требует строгого соблюдения формальностей и следования общепринятым правилам составления электронных писем.

3.7.2.2. В Обществе запрещено принимать и пересылать разного рода «письма счастья» как компрометирующие по своей сути корпоративные электронные сообщения и разрушающие рабочую атмосферу.

3.7.2.3. Недопустимо при электронной переписке обсуждать и комментировать информацию личного характера (семейные отношения, личную жизнь, здоровье, религиозные и национальные воззрения), касаться других спорных вопросов.

3.7.2.4. В деловой переписке всегда указывайте тему письма, которая должна отражать суть и содержание письма.

3.7.2.5. Электронное сообщение всегда должно начинаться с приветствия. В качестве приветствия используйте следующую форму обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса» или «Уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса, здравствуйте» и только после этого переходите к цели Вашего сообщения.

3.7.2.6. Содержание письма должно быть кратким, понятным и по существу. Следует придерживаться официального стиля изложения. Разбивайте Ваш текст на логические абзацы и вместо чересчур длинных предложений используйте несколько коротких. Старайтесь, чтобы Ваши предложения содержали не более 15-20 слов. Отделяйте абзацы друг от друга отступом или пустой строкой.

3.7.2.7. Не стоит увлекаться графическими средствами (разные шрифты, цвета, курсив, прописные буквы и пр.). Их следует использовать минимально, чтобы подчеркнуть и обратить внимание адресата на важные моменты, например, подчеркнув или выделив «жирным» срок предоставления информации.

3.7.2.8. Перед отправкой письма перечитайте его, убедитесь в отсутствии ошибок, логичности и правильности изложения текста. Проверьте орфографию и пунктуацию. Убедитесь, что все необходимые файлы вложены в письмо.

3.7.2.9. На электронные письма обязательно надо отвечать! Приемлемый срок ответа составляет 24 – 48 часов. Если Вы не можете ответить на письмо по существу сразу, обязательно ответьте адресату (подтвердите получение письма) и укажите, когда Вы сможете дать полный ответ на запрос.

3.7.2.10. Никогда не сообщайте конфиденциальную информацию посредством электронной переписки.

3.7.2.11. Не увлекайтесь аббревиатурами; профессиональные выражения стоит употреблять только в том случае, если Вы уверены, что адресат Вас поймет. В деловой переписке недопустимо употреблять жаргонные выражения, средства эмоциональной окраски письма: скобочки и «смайлы».

3.7.2.12. Все отправляемые электронные сообщения должны быть подписаны (должность, ФИО, телефон). Допустимо в подписи размещать логотип Общества и/или ссылку на сайт. Цвет и шрифт подписи должен соответствовать общекорпоративному стилю.

3.7.3. Интернет-коммуникации.

3.7.3.1. Учитывая общедоступность и гласность коммуникаций посредством интернет-ресурсов (социальные сети, блоги, электронные журналы и пр.), сотрудники Общества должны внимательно и ответственно относиться к своему «поведению» в социальных медиаресурсах, соблюдая в обязательном порядке единые стандарты корпоративного поведения.

3.7.3.2. Этикет общения в социальных медиа-ресурсах требует выполнения правил, аналогичных принципам речевого этикета, указанным в пункте 3.3 настоящего Кодекса.

3.7.3.3. Недопустимо при общении посредством интернет-коммуникаций: – распространять внутрикорпоративную информацию и сведения об Обществе, до момента их официального опубликования; – комментировать официальную информацию о деятельности Общества без указания, что это является частным мнением; – критиковать деятельность Общества и ее сотрудников, партнеров и конкурентов, органов государственной власти; – публиковать сообщения, комментарии, фото-, видео-, аудиоматериалы и графические изображения по вопросам, связанным с профессиональной деятельностью, без официального разрешения своего непосредственного руководителя; – публиковать сообщения, комментарии, фото-, видео-, аудиоматериалы и графические изображения, относящиеся к внутрикорпоративным событиям, без согласия своих коллег (партнеров), которых эта информация может касаться.

3.8. Этикет подготовки и проведение совещаний.

3.8.1. Очень важно правильно определить время совещания, чтобы все участники совещания могли на нем присутствовать.

3.8.2. Необходимо планировать и оповещать (посредством электронной рассылки, создания задачи в системе автоматизированного учета, телефонного

оповещения) участников совещания хотя бы за 24 часа до планируемой даты начала совещания, чтобы все участники смогли распланировать свой рабочий день.

3.8.3. В день проведения совещания лучше посредством телефона еще раз оповестить всех участников совещания.

3.8.4. Инициатору совещания необходимо тщательно готовиться к его организации и проведению. Инициатор должен предварительно убедиться в готовности помещения, достаточности мест для размещения участников совещания, наличия необходимого оборудования, подготовить раздаточный материал по количеству сотрудников.

3.8.5. Во время совещания инициатору важно следить за регламентом совещания и выступать модератором, периодически напоминая о регламентном времени, отведенном для каждого оратора, а также пресекая (вежливо, но настойчиво) отвлеченные, не относящиеся к теме совещания разговоры.

3.8.6. Любое совещание должно быть завершено кратким подведением итогов инициатором или председателем. Если на совещании были определены какие-то мероприятия для исполнения, в ходе совещания обязательно должны быть определены сроки их исполнения.

3.8.7. При необходимости документирования итогов совещания инициатор (если инициатором совещания является генеральный директор, секретаря совещания определяет он сам) формирует протокол. Протокол должен быть сформирован, подписан и направлен участникам совещания не позднее 48 часов с момента проведения совещания.

3.8.8. Во время совещания запрещено: – пользоваться планшетами, ноутбуками и прочей электронной техникой, без производственной необходимости, относящейся к повестке совещания; – на совещаниях под председательством генерального директора отвечать на телефонные звонки; – на рабочих совещаниях: иметь при себе телефон с невыключенным звуком, отвечать по телефону в присутствии остальных участников (при поступлении звонка, необходимо извиниться перед другими участниками совещания, выйти и переговорить по телефону вне пределов помещения, где проводится совещание).

3.9. Этикет поведения руководителей.

3.9.1. Должностные лица Общества должны своим поведением на практике подавать пример этичного поведения, соблюдения требований российского законодательства и внутренних документов, в том числе настоящего Кодекса.

3.9.2. При исполнении своих обязанностей руководители всех уровней управления должны:

- исходить из интересов Общества, работать добросовестно, постоянно повышать профессионализм и компетентность;
- проявлять лидерские качества, являться образцом поведения, соблюдать деловую этику и общепринятые нормы, и правила;
- уважительно относиться к работникам, соблюдать их права, не допускать в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству работников, принимать обоснованные законные решения;
- в своей профессиональной деятельности следовать стандартам делового общения, поддерживать деловую репутацию и имидж Общества при взаимодействии с деловыми партнерами и контрагентами;

- действовать в соответствии со стратегическими и тактическими планами, а также решениями, принимаемыми органами управления Общества;
- не допускать участия Общества в сомнительных операциях (сделках), способных нанести материальный либо репутационный ущерб Обществу;
- принимать все необходимые меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, возникшего у работников Общества.

3.10. Этикет взаимодействия с учредителями (участниками) Общества.

3.10.1. Общество осуществляет свою деятельность с учетом интересов своих учредителей (участников), стремится к поддержанию эффективного диалога с ними, основанного на общности целей Общества и его учредителей (участников).

3.10.2. В целях обеспечения реальной возможности осуществления учредителями (участниками) Общества своих прав Общество регулярно и своевременно предоставляет своим учредителям (участникам) полную и достоверную информацию по различным вопросам, в том числе о деятельности Общества, выплате дивидендов, повестке дня Общего собрания участников, а также по иным вопросам.

3.10.3. При взаимодействии с учредителями (участниками) Общество стремится к предупреждению либо справедливому урегулированию возможных корпоративных конфликтов между Обществом и его учредителями (участниками). При этом обеспечивая защиту прав учредителей (участников), а также соблюдение требований законодательства и внутренних документов.

3.11. Этика поведения с деловыми партнерами и конкурентами.

3.11.1. Компания взаимодействует с деловыми партнерами (клиентами, поставщиками, подрядчиками, консультантами) на основе долгосрочного сотрудничества, взаимной выгоды, уважения, доверия, честности и справедливости. Компания ведет дела только с надежными деловыми партнерами, которые занимаются законной деятельностью.

3.11.2. Общество выбирает поставщиков преимущественно на конкурсной основе.

3.11.3. Общество добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед деловыми партнерами и требует того же от них.

3.11.4. Возникающие в процессе деятельности споры Общество всегда разрешает правовым путем, ведя переговоры и стремясь найти взаимоприемлемые компромиссы.

3.11.5. Общество строит отношения с конкурентами на принципах взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество.

3.11.6. В деятельности Общества недопустимы любые проявления недобросовестной конкуренции или злоупотребления доминирующим положением.

3.11.7. Сотрудники Общества обязаны избегать резких заявлений в адрес конкурентов и не имеют права необоснованно критиковать их продукцию и услуги.

3.11.8. По поводу затруднительных ситуаций в отношениях с конкурентами сотрудники должны консультироваться со своими непосредственными руководителями.

4. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКОВ ОБЩЕСТВА

4.1. Стандарты внешнего вида сотрудников офиса.

4.1.1. Внешний вид – это «визитная карточка» сотрудника. Сотрудники должны постоянно помнить, что их внешний вид влияет на отношение клиентов, партнеров, сторонних лиц к компании и отражает корпоративную культуру Общества в целом.

4.1.2. Правила относительно внешнего вида сотрудников действуют в течение всего рабочего времени для всех сотрудников.

4.1.3. Внешний вид для сотрудников производственных служб и управленческого персонала различен, но для всех во внешнем виде действуют единые принципы: опрятность; аккуратность; чистота; вкус.

4.1.4. Сотрудники Общества должны иметь опрятный и аккуратный внешний вид. Одежда должна быть чистая и выглаженная, не должна быть экстравагантной, небрежной, слишком пестрой. Не допускается одежда, оставляющая открытой спину, живот, плечи, зону декольте. Не допускается ношение пляжной, вечерней, спортивной одежды. Не допустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде.

4.1.5. Обувь должна быть чистой и ухоженной. Не допускается ношение пляжной обуви, обуви необычных форм; обуви чрезмерно украшенной металлом, стразами, блестками и пр.

4.1.6. Отдельные требования к внешнему виду сотрудниц (женщин) Общества: не допускаются: мини-юбки, бриджи выше колена, юбки с глубоким разрезом, топы с открытыми плечами без пиджака, футболки и майки с вызывающими надписями и рисунками; не допускаются колготки и чулки ярких, вызывающих оттенков (красные, розовые, желтые и т.п.), а также с крупным рисунком.

4.1.7. Отдельные требования к внешнему виду сотрудников (мужчин) Общества: не допускаются: шорты, бриджи, рубашки и свитера пестрых расцветок, майки и футболки с вызывающими надписями и рисунками, прозрачные или блестящие рубашки.

4.1.8. В рабочие дни допускается ношение свободного стиля одежды.

4.1.9. В день проведения совещаний, торжественных мероприятий его участники должны отдать предпочтение деловому стилю в одежде:

– для мужчин: в холодное время года цвет костюма/брюк должен быть темным (черный, темно-коричневый, темно-серый, темно-синий), цвет рубашки должен гармонировать с костюмом, предпочтение должно отдаваться светлым оттенкам. Джемперы/свитеры/жилеты должны быть с неброским рисунком и темных оттенков. В теплое время года допустимо носить брюки светлых тонов (бежевые, светло-серые и т.п.), не допускаются рубашки пестрых, ярких расцветок.

Обувь должна быть ухоженной, черного, серого, коричневого цвета и классического фасона, летом допускается обувь светлых оттенков (светло-коричневая, бежевая, но не белая). Не допускаются: короткие носки и носки ярких расцветок (красные, желтые, зеленые и т.п.).

Галстук должен быть подобран в тон костюму и гармонировать с рубашкой. При ношении рубашки без пиджака допускается отсутствие галстука. С сорочкой с короткими рукавами галстук не надевают.

– для женщин: в холодное время года цвет костюма / брюк / юбки желателен темный; блузки / водолазки / джемперы / свитеры / жилеты могут быть разных тонов (и темных, и светлых), но желательно однотонных расцветок (яркие и крупные рисунки не

допустимы). Летом цвет костюмов / юбок / брюк / платьев может быть светлых оттенков, предпочтение должно отдаваться однотонной одежде. В одежде должно присутствовать не более 3-х цветов, гармонирующих друг с другом.

Обувь должна быть ухоженной, предпочтение отдается классической лодочке. Летом допустимо носить босоножки.

4.1.10. Важно помнить, что в образе сотрудника существенную роль играет не только одежда и обувь, но и прическа, маникюр, макияж (для женщин).

4.1.11. Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными и причесанными. Длинные волосы у мужчин должны быть собраны в хвост. Мужчины должны быть тщательно выбриты, борода, усы и бакенбарды аккуратно подстрижены.

4.1.12. Макияж сотрудниц должен быть естественным, неброским, желательно отдавать предпочтение пастельным тонам. Допускается тушь черного или коричневого цвета. Не допускается вечерний макияж.

4.1.13. Сотрудники Общества при ношении украшений должны соблюдать принцип умеренности (предпочтение стоит отдавать украшениям из драгоценных металлов, с натуральными камнями). Недопустимо для мужчин более 2-х колец на 2-х руках (включая обручальное), для женщин – 3-х колец на двух руках (включая обручальное). Не допускаются яркие, массивные украшения.

4.1.14. Сотрудники Общества должны быть с аккуратным маникюром (аккуратно подстриженные и чистые ногти; для женщин допускаются искусственные ногти, выступающая часть ногтя при этом должна быть не более 0,5 мм, в декоративном маникюре лучше сочетать не более 3-х цветов).

4.1.15. Все сотрудники должны соблюдать правила личной гигиены, пользоваться дезодорантами и антиперспирантами. Запах парфюма должен быть легким, ненавязчивым.

4.2. Стандарты внешнего вида сотрудников, занятых на работах на строительных объектах.

4.2.1. Все сотрудники, находящиеся на строительных объектах в течение рабочего дня должны находиться в спецодежде.

4.2.2. В зависимости от занимаемой должности для сотрудников Общества устанавливается свой комплект одежды (летний и зимний).

4.2.3. При нахождении на строительных объектах все сотрудники должны быть в светоотражающихся жилетах.

5. ВЫПОЛНЕНИЕ И СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ

5.1. Каждый сотрудник обязан соблюдать все действующие законы, правила и инструкции, а также политики и регламенты Общества. Сотрудник не должен участвовать в каких-либо действиях или способствовать другим лицам в участии в каких-либо действиях, нарушающих любые применимые к Обществу законы, правила и инструкции, а также все политики и регламенты Общества.

5.2. К ним относятся, без ограничений, законы о даче и получении взяток и коммерческого подкупа, об авторском праве, торговых знаках и коммерческой тайне, защите информации, конфиденциальности личных данных, незаконных взносах в пользу политических партий или кампаний, антимонопольном регулировании, противодействии коррупции, даче или получении денежных вознаграждений, вредном

воздействию на окружающую среду, дискриминации при найме на работу или домогательствах, условиях труда и технике безопасности, неправильной или искаженной финансовой информации и ненадлежащем использовании корпоративного имущества.

6. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Общество, осознавая общественную значимость результатов своей деятельности, придерживается принципа открытости информации о своей работе, стремится к построению и поддержанию устойчивых, конструктивных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления. Свою деятельность Общество строит в строгом соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Отношения Общества с органами государственной власти и местного самоуправления основываются на принципах ответственности, добросовестности, профессионализма, партнерства, взаимного доверия, а также уважения и нерушимости обязательств.

6.2. Общество допускает участие своих работников в политических процессах, общественных организациях и профсоюзах, когда это не противоречит законам и обычаям страны. При этом работник, ни при каких обстоятельствах не может называть себя представителем Общества. Участие работника в политических и общественных организациях возможно исключительно во вне рабочее время и без использования ресурсов Общества, чтобы данное участие не было расценено как его политическая или общественная позиция.

7. ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОРРУПЦИИ

7.1. Общество не приемлет любые иные формы коррупции, а также ожидает, что ее деловые партнеры будут следовать этим же принципам.

7.2. Работники Общества обязаны уведомлять обо всех обращениях к ним в целях их склонения к совершению коррупционных правонарушений.

7.3. Общество реализуют единую антикоррупционную политику, предусматривающую в числе прочих требований выполнение следующих правил:

– на территории Российской Федерации и за рубежом работники Общества соблюдают требования и ограничения, определенные в соответствии с законодательством о противодействии коррупции, Методическими рекомендациями по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции (утв. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 8 ноября 2013 года) и закрепленные Антикоррупционной политикой Общества;

– в обществе неприемлемы любые формы оказания незаконного влияния на решения государственных или муниципальных органов, в том числе взяточничество, предложение недопустимых подарков, трудоустройство родственников государственных или муниципальных служащих, благотворительная или спонсорская помощь по запросам государственных или муниципальных служащих соответствующих (принимающих решения, в котором заинтересовано Общество) государственных или муниципальных органов;

– работники Общества не должны предлагать, обещать, разрешать и передавать от имени или в интересах Общества незаконное вознаграждение в любой форме какому-либо должностному лицу, лицу, выполняющему управленческие функции в

коммерческой или иной организации, иностранному должностному лицу либо должностному лицу публичной международной организации;

– работники Общества не должны просить и принимать незаконное вознаграждение в любой форме от какой-либо организации, физических или должностных лиц.

7.4. Подарки или иная выгода.

7.4.1. Дарение и получение подарков является обычной деловой практикой. Однако подарки и участие в развлекательных мероприятиях не должны никаким образом компрометировать или казаться компрометирующими способность сотрудника принимать непредвзятые и справедливые деловые решения. Другими словами, подарки и участие в развлекательных мероприятиях никогда не должны предоставляться в обмен на информацию, благоприятное отношение или возможности, которые в ином случае не были бы предоставлены. На каждом сотруднике лежит ответственность за здравый подход к этим вопросам.

7.4.2. Получение работником подарка может быть негативно оценено со стороны других работников или иных лиц (в т.ч. учредителей (участников), контрагентов, государства и государственных органов) даже при отсутствии недобросовестности или неразумности в намерениях работника и дарителя.

7.4.3. Как правило, можно дарить подарки или приглашения на развлекательные мероприятия клиентам и поставщикам или получать таковые от них, если подарок или посещение развлекательного мероприятия не могут рассматриваться как стимул или награда за какое-либо конкретное деловое решение. Компания считает, что стоимость принимаемого сотрудником подарка не должна превышать 3000 руб. При этом все расходы на подарки и развлекательные мероприятия должны быть учтены в отчетах о расходах.

7.4.4. Подарки от контрагентов и партнеров лицам, состоящим с работником в близком родстве или свойстве, а также иным близким работника, для целей настоящего Кодекса считаются подарками работнику, за исключением работы указанных лиц в компании контрагента или партнера.

7.4.5. Работник Общества обязан сообщать вышестоящему руководству компании о ставших известными ему случаях дарения контрагентами и партнерами Общества лицам, состоящим с работником в близком родстве или свойстве, а также иным близким работника, подарков не позднее трех рабочих дней со дня их получения.

7.4.6. Работник Общества не должен принимать подарки, связанные с исполнением им своих должностных обязанностей:

– от организаций и физических лиц, в отношении которых работник принимает решения (совершает действия), способствующие получению указанными организациями и физическими лицами выгоды;

– в виде наличных или безналичных денежных средств, алкогольной продукции, ценных бумаг, ювелирных украшений и других предметов роскоши.

7.4.7. Ограничения на прием подарков, установленные настоящим Кодексом, не распространяются на следующие случаи:

– получение в подарок от контрагентов и клиентов Общества корпоративной сувенирной продукции (ручки, блокноты, ежедневники и пр.);

– получение подарка в ходе официального или иного мероприятия (конференции, круглого стола), всем участникам которого вне зависимости от их организационной принадлежности были переданы одинаковые подарки.

7.4.8. Любые неразрешенные подарки должны отклоняться. В случае если обычаи делового гостеприимства не допускают отклонения подарка, он подлежит приему с одновременной передачей вопроса о его дальнейшей судьбе на рассмотрение Генерального директора.

7.4.9. При наличии сомнений относительно допустимости подарка или иных вопросов, касающихся порядка обращения с подарками, работник должен обратиться за разъяснениями к руководству.

7.4.10. Работники Общества обязаны уведомлять своего непосредственного руководителя в соответствии с локальными нормативными актами Общества обо всех случаях получения делового подарка в связи с их должностным положением или в связи с исполнением ими трудовых (должностных) обязанностей.

8. ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

8.1. Компания заботится о защите конфиденциальной информации как об одном из необходимых условий поддержания ее стабильности и конкурентоспособности.

8.2. Разглашение конфиденциальной информации может привести к нанесению ущерба Компании.

8.3. Компания настаивает на соблюдении следующих правил:

– использование конфиденциальной информации возможно только в рамках выполнения служебных обязанностей. Передача ее любым другим лицам, в том числе коллегам, чья работа не связана с ее использованием, допускается только с разрешения непосредственного руководителя;

– соблюдение обязательства о неразглашении конфиденциальной информации должно выполняться и после завершения работы сотрудника в Компании (в случае если на этот счет между ним и Компанией нет других соглашений);

– раскрытие информации для инвесторов и государственных органов должно производиться только в порядке, предусмотренном действующим законодательством, Уставом и внутренними документами Компании. Информация должна отвечать всем требованиям, установленным законодательством и не содержать сведений, не соответствующих действительности.

– необходимо уважительно относиться к сведениям, составляющим собственность деловых партнеров, в том числе к их интеллектуальной собственности, авторским и смежным правам.

9. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

9.1. С целью ограничения влияния частных интересов, личной заинтересованности работников на реализуемые ими трудовые функции, принимаемые деловые решения, Общество осуществляет меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

9.2. Никто из работников Общества не имеет права пользоваться своим служебным положением для разрешения конфликтной ситуации в свою пользу и (или) с выгодой для себя или связанных с таким работником третьих лиц.

9.3. Работники Общества обязаны:

– при принятии решений по деловым вопросам и выполнении своих трудовых обязанностей руководствоваться интересами Общества;

- избегать ситуаций и обстоятельств, которые могут привести к конфликту интересов;
- раскрывать возникший (реальный) или потенциальный конфликт интересов, в том числе, сообщать о возникновении конфликта интересов;
- содействовать урегулированию возникшего конфликта интересов.

9.4. В случае возникновения конфликта интересов работники должны информировать об этом своего непосредственного руководителя.

9.5. Общество придерживается принципа, при котором в отношениях прямого подчинения или подконтрольности находятся лица, не состоящие в родстве или свойстве.

9.6. Нахождение работников, состоящих в родстве или свойстве, в отношениях прямого подчинения или подконтрольности, допускается в исключительных случаях по решению Генерального директора.

9.7. Наличие у работника родственных связей с другими работниками не должно оказывать негативного влияния на выполнение работником должностных обязанностей.

9.8. С целью ограничения влияния частных интересов, личной заинтересованности работников на реализуемые ими трудовые функции, принимаемые деловые решения, Общество осуществляет меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

9.9. Работой вне Общества считается любая дополнительная деятельность в качестве члена органов управления и контроля, консультативно-совещательных органов, рядового работника, а также в любой другой должности в компании, не осуществляющей деятельность в сфере обслуживания и установки лифтового оборудования.

9.10. Работа по совместительству в компании, являющейся косвенным или непосредственным конкурентом Общества, не приветствуется.

9.11. Перед получением дополнительной работы (трудоустройство по совместительству или оказание услуг в рамках гражданско-правового договора) в организации - партнере Общества, либо иной организации, с которой работник взаимодействовал в ходе работы в Обществе, работнику рекомендуется уведомить Генерального директора Общества.

9.12. Обо всех известных случаях инвестиций в компанию-клиента или компанию-поставщика Общества, либо иную компанию, с которой работник взаимодействовал в ходе работы в Обществе, совершенных им или его близкими родственниками, работник Общества Уведомляет Генерального директора.

10. БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА И ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ

10.1. Приоритетной задачей Общества являются безопасные условия труда и защита здоровья его работников, а также населения, проживающего в районах присутствия производственных объектов Компании.

10.2. Общество стремится обеспечить для работников безопасные условия труда на всех своих объектах. Общество взяло на себя обязательства по обеспечению такого уровня промышленной безопасности производственных объектов и безопасности труда, при котором риск возникновения аварий и несчастных случаев минимален и соответствует современному уровню развития техники и технологии, а также развития общества.

10.3. Компания понимает, что безопасное функционирование производственных объектов, предупреждение аварий на этих объектах и готовность к локализации и ликвидации аварийных ситуаций зависят не только от технического состояния производственных объектов, но также и от компетентности персонала, соблюдения производственной дисциплины, заботы персонала о сохранении производственно-технологических активов Компании.

10.4. Обязательства Компании по обеспечению высокого уровня промышленной безопасности и охраны труда также означают, что каждый работник на своем рабочем месте должен знать возможные риски в данной области и быть готовым среагировать на чрезвычайные ситуации.

10.5. Компания обязывает каждого сотрудника:

- всегда соблюдать правила техники безопасности и нормы охраны труда, поддерживать безопасные условия на рабочих местах;
- ответственно подходить к соблюдению экологической безопасности, принимать все возможные меры для уменьшения негативного воздействия производства на природу и окружающую среду.

10.6. Общество стремится сделать условия труда максимально безопасными для своих работников. Однако самые совершенные техника и оборудование не гарантируют безопасности труда и снижения аварийности, если работники сами не будут следовать принятым требованиям охраны труда. Поэтому одним из важных факторов снижения травматизма в Обществе является распространение среди работников Общества культуры строгого соблюдения правил техники безопасности.

10.7. Каждый работник должен понимать, что выполнение требований правил безопасности – это не просто следование регламенту, но и забота о своей жизни и здоровье коллег.

Не только обязанностью, но и моральным долгом каждого работника является выполнение следующих правил:

- всегда соблюдать нормы безопасности и требования охраны труда;
- требовать от своих коллег и подчиненных безусловного соблюдения норм безопасности и требований охраны труда.

11. ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

11.1. В своей деятельности Общество не только гарантирует полное и безусловное соблюдение всех требований действующего законодательства в области охраны природы, здоровья людей, но и всячески старается минимизировать влияние негативных факторов на людей, природные ресурсы и окружающую среду.

11.2. Принципы обеспечения эколого-экономического равновесия между производством и безопасностью окружающей среды составляют основу деятельности Общества и позволяют минимизировать финансовые и репутационные риски, выявлять проблемные вопросы на ранних стадиях и принимать наиболее эффективные решения.

11.3. Осознавая свою ответственность перед обществом, Компания рассчитывает на понимание работниками сложности и масштабы стоящих перед ней задач. Вклад Компании в сохранение благоприятной окружающей среды нацелен на:

- сокращение негативного воздействия на окружающую среду во всех сегментах бизнеса;
- рациональное использование природных ресурсов, как вовлекаемых в производство, так и находящихся в регионах деятельности Общества.

11.4. Компания открыта к диалогу с общественностью и другими заинтересованными сторонами по вопросам охраны окружающей среды и рационального природопользования.

11.5. Общество осознает всю степень ответственности перед нынешним и будущими поколениями за то воздействие, которое оказывает деятельность Общества на окружающую среду.

11.6. Общество последовательно внедряет технологии производственного процесса, в максимально возможной степени снижающие уровень негативного воздействия на окружающую среду и обеспечивающие минимальное потребление материальных и сырьевых ресурсов.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. Соблюдение работниками Общества положений настоящего Кодекса является важным элементом успешной реализации стратегических целей Общества и объективной оценки личностных и профессионально-деловых качеств самих работников, влияет на принятия решения о поощрении, а также для профессионального или карьерного роста.

12.2. Соблюдение норм Кодекса обеспечивается повседневной деятельностью работника.

12.3. К работникам, нарушившим положения настоящего Кодекса, могут быть применены меры дисциплинарного взыскания в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Общества, регулирующими трудовые отношения с персоналом.

Разработал:

Руководитель отдела
по работе с персоналом



Т.Н. Огородова

