

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО «Шереметьево-Карго»

 В.И. Новиков

«06» 06 2019г.

КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
АО «Шереметьево-Карго»

Московская область, 2019г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

- 1. Общие положения**
- 2. Цели и задачи Кодекса**
- 3. Основные принципы Кодекса**
- 4. Этика поведения работников АО «Шереметьево-Карго»**
- 5. Взаимоотношения руководителя и подчиненного**
- 6. Культура речи**
- 7. Лица с ограниченными способностями**
- 8. Этика поведения при коррупционных факторах**

1. Общие положения

1. Кодекс этики и служебного поведения (далее – Кодекс) разработан в АО «Шереметьево-Карго» (далее – Общество) в целях закрепления единой модели поведения и взаимодействия работников Общества, соответствующей высоким стандартам качества, принятым в компании.
2. Соблюдение положений Кодекса обязательно для всех работников Общества.
3. Учитывая специфику работы Общества, настоящий документ подразумевает необходимость его фактического исполнения.
4. АО «Шереметьево-Карго», являясь компанией, ориентированной на высокий уровень профессионализма в области оказания услуг, в своей деятельности стремится к обеспечению максимально вежливого и утивого отношения к клиентам со стороны персонала.

2. Цели и задачи Кодекса

1. Кодекс отражает приверженность Общества и его руководства высоким этическим стандартам и требованиям качества обслуживания, а также стремление Общества к поддержанию деловой репутации на должном уровне.
2. Основными целями внедрения Кодекса являются:
 - Поддержание репутации Общества среди контрагентов и клиентов (в том числе – при проведении международных аудитов), как безупречной компании, обладающей профессиональным штатом сотрудников;
 - Снижение уровня напряженности в отношениях работников Общества, связанного с неэтичным взаимодействием сотрудников в процессе исполнения должностных обязанностей;
 - Повышение качества предоставляемых услуг.
3. Основными задачами внедрения Кодекса являются:
 - Формирование у сотрудников Общества понимания необходимости максимально соответствовать деловому и профессиональному образу, сохранять продуктивные взаимоотношения с коллегами, максимально избегать негативного восприятия образа сотрудника АО «Шереметьево-Карго» со стороны клиентов и контрагентов предприятия;
 - Установление единых правил взаимодействия сотрудников Общества между собой, а также с клиентами;
 - Установление обязанности сотрудников общества знать и соблюдать положения настоящего Кодекса.

3. Основные принципы Кодекса

1. Принцип фактического исполнения положений Кодекса

Данный принцип означает необходимость фактического исполнения положений настоящего документа всеми сотрудниками Общества, а также необходимость доведения его положений до работников АО «Шереметьево-Карго».

2. Принцип личного примера руководства

Руководство Общества должно играть ключевую роль в организации внедрения положений Кодекса в деятельности АО «Шереметьево-Карго», а также лично исполнять положения настоящего Кодекса.

3. Принцип вовлеченности работников.

Работники должны быть информированы о положениях Кодекса и принимать активное участие в формировании корпоративной культуры Общества. Взаимодействие работников и клиентов должно быть основано на максимальной вежливости и уходе от конфликта в случае его возникновения. Работник Общества должен осознавать, что успешное выполнение им своих должностных обязанностей и профессиональные, доброжелательные отношения в рабочем коллективе – залог успешной работы Общества, что, в свою очередь, положительно скажется лично на нем.

4. Принцип профессиональных и уважительных отношений в коллективе

Взаимодействие работников Общества должно основываться на уважительном отношении друг к другу, и быть направленным, прежде всего, на своевременное и профессиональное выполнение своих должностных обязанностей.

5. Принцип уважения традиционных ценностей

АО «Шереметьево-Карго» с начала своего существования максимально поддерживает уважительное отношение к традиционным ценностям, таким как уважение к старшим, уважение к честному труду и профессионализму, поддержка сотрудников Общества в трудные периоды жизни, уважение к религиозным чувствам человека.

6. Принцип обеспечения безопасности

Работники АО «Шереметьево-Карго» в своей деятельности руководствуются необходимостью обеспечения безопасности себя и окружающих людей. Недопустимо применение методов работ, которые способны отрицательно повлиять на безопасность людей.

4. Этика поведения работников ОАО «Шереметьево-Карго»

1. Нормы профессиональной этики включают в себя следующие требования:

- работник должен быть вежлив, корректен и доброжелателен как в отношении с клиентами предприятия, так и при взаимодействии с коллегами;
- работник не должен провоцировать конфликт и поддерживать его. При возникновении конфликта с клиентом работник должен в вежливой форме проинформировать клиента о том, что со стороны Общества будет предприняты все необходимые меры для удовлетворения требований клиента. При возникновении конфликта с другим работником Общества необходимо предпринять все меры для самостоятельного урегулирования конфликта. В случае если конфликт не удается погасить самостоятельно, работник должен сообщить о нем непосредственному руководителю;
- категорически запрещается при взаимодействии с коллегами негативно отзываться о других сотрудниках Общества, например обсуждать недостатки кого-либо из работников Общества, сомневаться в его профессиональном уровне, целесообразности выполняемых действий, а также негативно отзываться о личных качествах, в том числе привычках человека, его внешнем виде и пр.

- работник должен фактически исполнять требования безопасности, изложенные во внутренних документах предприятия, в том числе технологиях и инструкциях по охране труда. Обеспечение безопасных условий труда – общее дело всех работников АО «Шереметьево-Карго». Недопустимо формальное отношение к требованиям безопасности, а также категорически запрещено оспаривать целесообразность введенных на предприятии требований безопасности и сообщать коллегам о нецелесообразности, по мнению работника, в их выполнении. В случае, если работник считает, что его предложение может положительно отразиться на безопасности выполняемых работ, он должен сообщить об этом руководству. Данное сообщение может быть оформлено в виде должностной записи, или быть передано через действующую на предприятии систему анонимных сообщений.

5. Взаимоотношения руководителя и подчиненного

1. Взаимоотношения руководителя и подчиненного строятся на взаимном уважении. Общей задачей руководителя и подчиненного является достижение целей, стоящих перед предприятием, что достигается профессиональным и своевременным выполнением своих должностных обязанностей.
2. Подчиненный должен выполнять указания руководителя своевременно и в полной мере. Запрещается открытое обсуждение целесообразности полученных указаний, профессионального уровня руководителя, а также обсуждение личности руководителя. При этом в случае, если у подчиненного есть сомнения в возможности выполнения указания, или ему известны факты, способные повлиять на успешность его выполнения, он должен лично сообщить о них руководителю, отдавшему такое указание.
3. Руководитель должен быть максимально вежлив и корректен с подчиненным. Запрещается в любом случае повышать голос на подчиненного, использовать в общении грубую лексику, а также иными способами проявлять неуважение.
4. Руководитель должен служить для подчиненного примером, образцом профессионализма и безупречной репутации, поддерживать его в работе.
5. В случае если руководитель не соблюдает требования настоящей главы, подчиненный может сообщить об этом с использованием анонимной формы сообщения (через специальную форму на интранет-сайте или электронный терминал на территории предприятия).

6. Культура речи

1. Работник АО «Шереметьево-Карго» должен понимать, что манеры его речи являются важным показателем уровня культурного и профессионального развития, и оцениваются как коллегами, так и клиентами предприятия.
2. В своей речи работник АО «Шереметьево-Карго» должен:

- соблюдать позитивный эмоциональный фон, то есть говорить спокойно, с улыбкой, не повышая голос, не применяя негативную (угрожающую, излишне серьезную, высокомерную) интонацию;
- не использовать ненормативную лексику, грубые слова, стараться использовать литературный стиль речи;
- при общении не строить свою речь так, чтобы ее можно было истолковать как имеющую признаки оскорблений, издевательства, провокации;
- недопустимы высказывания, способные оскорбить человека в связи с его социальной, национальной принадлежностью, мировоззрением, наличием каких-либо физических недостатков и т.п.;

- при общении с клиентом следует избегать профессиональных терминов, заведомо ему незнакомых;
- при общении и взаимодействии с клиентами или коллегами в рабочее время недопустимо принятие пищи или курение.

7. Лица с ограниченными способностями

1. Каждый работник АО «Шереметьево-Карго» должен с пониманием относиться к людям с ограниченными способностями (инвалидам), при взаимодействии с ними на территории предприятия.
2. При обращении лица с ограниченными способностями, работник Общества должен предпринять все меры для помощи данному лицу, либо, при невозможности сделать это, предпринять меры для информирования уполномоченных работников Общества о необходимости оказания помощи клиенту.
3. Оказание помощи клиенту с ограниченными способностями производится в соответствии с порядком, установленным на предприятии.

8. Этика поведения при коррупционных факторах

1. Работник Общества должен учитывать, что АО «Шереметьево-Карго» занимает открыто отрицательную политику в отношении любых проявлений коррупции.
2. Категорически запрещена как сама дача (получение) взятки любому лицу, взаимодействующему с АО «Шереметьево-Карго», так и любые действия (слова), которые могут быть расценены как принуждение/предложение к взятке.
3. При получении предложений от третьих лиц о совершении взятки, либо при наличии подозрений о наличии неявных коррупционных факторов, работник незамедлительно информирует своего непосредственного руководителя в порядке, установленном антикоррупционной политикой АО «Шереметьево-Карго».

Директор по режиму и безопасности

Е.Р. Овсянников