

BETREUUNG DER KUNDEN

1. Ehrlichkeit, Höflichkeit und Verantwortungsbewusstsein gegenüber dem Kunden erachtet die Gesellschaft als Grundlage einer erfolgreichen und dauerhaften Geschäftsbeziehung. Wir achten darauf, dass die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden befriedigt werden und unternehmen größtmögliche Anstrengungen, um wechselseitig eine geeignete Lösung zu finden.

2. Die Gesellschaften achten darauf, dass ihre Produkte den deklarierten Qualitätsparametern und den, in den nationalen und internationalen Normen enthaltenen Anforderungen entsprechen.

3. Der Kunde hat das Recht auf eine professionelle Betreuung seitens des Mitarbeiterteams bei der Realisierung aller seiner Wünsche. Durch die Verbesserung der Technologien, der Redlichkeit und der Zuverlässigkeit bei der Erfüllung der gestellten Aufgaben erhöhen wir die Qualität der Produkte.

4. Sofern wir aus jeglichem Grund die vereinbarten Anforderungen oder Termine nicht erfüllen können, informieren wir über diesen Umstand unverzüglich den Kunden und suchen mit ihm gemeinsam nach einer alternativen Lösung.

5. Wir schützen das Vermögen der Kunden und schädigen nicht seinen guten Ruf. Alle Mitarbeiter, die mit Informationen der Kundenfirma in Berührung gelangen, erachten diese Informationen als vertraulich und gewährleisten ihren Schutz vor einem möglichen Missbrauch.

UMWELT

1. Die Firmen der Gruppe der Gesellschaften KASPER und ihre Mitarbeiter halten alle gültigen rechtlichen Vorschriften im Zusammenhang mit der Schaffung und dem Erhalt aller Komponenten des Umweltschutzes ein und verrichten sämtliche Tätigkeiten in der Abfallwirtschaft im Einklang mit den seitens der Organe der staatlichen Verwaltung getroffenen Entscheidungen.

2. In allen Firmen ist das den Bereich des Umweltschutzes umfassende und gemäß ISO 14001 zertifizierte, integrierte Managementsystem eingeführt.

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, im Einklang mit den im Ethik-Kodex angeführten Grundsätzen zu verfahren, und berechtigt, dasselbe Verhalten von den sonstigen Mitarbeitern, ungeachtet ihrer Stellung, zu verlangen. Zugleich ist er berechtigt und verpflichtet, auf allfällige Widersprüche zwischen den Grundsätzen des Ethik-Kodex und dem Verhalten seiner Kollegen, ungeachtet ihrer Stellung, aufmerksam zu machen.

2. Gegen Personen, die gegen den Ethik-Kodex verstoßen, wird ein Disziplinarverfahren eröffnet und eine Belangung festgelegt, wobei sie im Extremfall aus dem Arbeitsverhältnis entlassen werden können.

3. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, alle Mitarbeiter mit dem vollständigen Wortlaut des Ethik-Kodex bekanntzumachen.

4. Der Mitarbeiter bestätigt mit seiner Unterschrift, mit diesem Ethik-Kodex bekanntgemacht worden zu sein, seinen Inhalt zu verstehen und die hierin angeführten Grundsätze und Anweisungen zur Kenntnis zu nehmen und zu befolgen.

5. Der Ethik-Kodex steht zur Einsichtnahme bei jedem leitenden Mitarbeiter, ggf. bei der Personalmanagerin, zur Verfügung.

6. Dieser Kodex gilt für die Gesellschaften KASPER KOVO, KASPER CZ, KASPER DESIGN und KASPER GROUP.

Der Ethik-Kodex erlangt am 01.10.2015 Wirksamkeit.

Revision: am 30.09.2017

Dipl.-Ing. Rudolf Kasper, Geschäftsführer

WWW.KASPERGROUP.CZ



KASPER®

ETHIK-KODEX DER FIRMEN KASPER

Vorwort des Geschäftsführers – Präambel

Das Ziel der gemeinsamen Aktivitäten der KASPER Gruppe ist das Erreichen eines Spitzenniveaus und der Wettbewerbsfähigkeit in ihren Unternehmensbereichen. Die Einhaltung der ethischen Grundsätze muss daher integrierter Bestandteil des Verhaltens eines jeden Mitarbeiters außerhalb und innerhalb der Firma sein. Das Ziel des Ethik-Kodex besteht darin, dass das Auftreten der Mitarbeiter in jeder Hinsicht stets als absolut professionell erachtet werden kann.

Das grundlegende Ziel des Ethik-Kodex ist die Zufriedenheit der Kunden und die Prosperität der Firmen, wobei wir uns stets um Offenheit bemühen, die kunden- und unternehmensorientiert ist, und die Werte jener Menschen respektiert, die an den Ergebnissen beteiligt sind.

HAUPTGRUNDSÄTZE

1. Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden erfüllen;
2. Hohe Qualität der Produkte und Leistungen;
3. Nachhaltiges Wirtschaftswachstum der Firmen zwecks der Gewährleistung maximaler Effizienz, bei gleichzeitiger Erhaltung der Stabilität und Sicherheit der Firmen;
4. Beginn und Durchführung nur solcher Unternehmensaktivitäten, bei denen die hieraus resultierenden Risiken durch die Fähigkeit der Firmen kompensiert werden, diese zu kontrollieren, und die im Einklang mit den gültigen Gesetzen und weiteren Vorschriften stehen;
5. Schaffung der entsprechenden Bedingungen für die weitere Entwicklung der Mitarbeiter, ihre Vergütung und die Optimierung des Arbeitsumfelds;
6. Für unsere Kunden sind wir stets ein Partner, der ihre Bedürfnisse aktiv erkennt und die bestmöglichen Lösungen entwickelt und anbietet.
7. Wir machen das Prinzip der Gleichberechtigung im Beruf und des unparteiischen Verhaltens gegenüber allen Mitarbeitern ungeachtet ihrer Rasse, Hautfarbe, ihres religiösen Glaubens, ihrer Nationalität, ihres Alters, Geschlechts, ihrer gesundheitlichen Beschwerden oder eines anderen, gesetzlich geschützten Merkmals geltend. Diesen Grundsatz halten alle Mitarbeiter im Verhältnis zu ihren Kollegen und Kolleginnen ein.
8. Die Gesellschaft informiert die Mitarbeiter über ihre Ziele, Vorhaben und Erwartungen. Wir setzen die offene Kommunikation durch, wobei wir bereit sind, sämtliche verfügbaren Informationen verantwortungsbewusst, seriös, wahrheitsgemäß und rechtzeitig zu gewähren.
9. Teamarbeit ist die Grundlage unseres Erfolges. In wechselseitiger Zusammenarbeit erreichen wir gemeinsame Ergebnisse, die vom Maß der Verantwortlichkeit und der Qualität der Arbeit eines jeden Einzelnen abhängig sind. Wir achten die zwischenmenschlichen Beziehungen, die Beziehungen zwischen den Mitarbeitern, den Vorgesetzten und Unterstellten.

10. Die sichere Arbeit, mit dem Ziel der Arbeitsverrichtung ohne Arbeitsunfälle, stützt sich auf die verantwortungsvolle Vorbereitung jeder Tätigkeit, die systematische Vorbeugung sowie auf unabdingbare Sanktionen im Interesse der Einhaltung aller gültigen Normen des Arbeitsschutzes.

VERHALTENSKODEX DER MITARBEITER

1. Der Mitarbeiter achtet und respektiert die Ziele der Gruppe der KASPER Gesellschaften.
2. Er richtet sich nach dem System der internen Vorschriften der Gesellschaften und nach den Weisungen der vorgesetzten Mitarbeiter. Er darf nicht unter dem Einfluss persönlicher Beziehungen, Sympathien oder Antipathien bei der Befriedigung der Kundenwünsche, der Auswahl des Lieferanten, eines jedweden Geschäftspartners oder Mitarbeiters stehen. Sofern er zum Abschluss von Vertragsverhältnissen berechtigt ist, hat er die Vertrauenswürdigkeit des Partners zu überprüfen und im Falle von Zweifeln Maßnahmen zu ergreifen, die einen den Firmen drohenden Schaden verhindern. Zugleich ist er verpflichtet, über diese Situation den Vorgesetzten zu informieren.
3. Er ist sich bewusst, dass die Qualität unserer Produkte, die Termintreue, das Niveau der Kundenbetreuung sowie das Verhältnis zur Arbeit die höchsten Werte sind, die ein Kunde von uns erhalten kann. Die hohe Qualität der Arbeit ist daher das Ziel eines jeden Mitarbeiters der Gruppe der Gesellschaften KASPER, sofern er dauerhaft zu den Stammbeschäftigten gehören will. Eine andere Alternative gibt es nicht.
4. Er verfolgt die Interessen des Kunden und ist um die Erreichung seiner maximalen Zufriedenheit im Einklang mit den Zielen der Firmen bestrebt. Im Geschäftsverkehr gewährt der Mitarbeiter dem Kunden stets vollständige, nicht verzerrte, wahrheitsgemäße und verständliche Informationen.
5. Er kommuniziert offen und entgegenkommend. Er teilt seine Kenntnisse und Erfahrungen mit den übrigen Kollegen, denen auch er zuhört. Er verwendet die effizientesten Kommunikationsmittel und bemüht sich, die

arbeitsbedingte und zeitliche Auslastung der Kollegen zu respektieren. Bei der telefonischen Kommunikation stellt sich der Mitarbeiter mit dem Namen der Firma und anschließend mit seinem eigenen Namen vor. Er kommuniziert kurz und bündig, klar, höflich und aussagekräftig.

6. Er ist sich bewusst, dass sein Äußeres und die Kleidung den allgemeinen, aus der jeweiligen Arbeitsposition oder seiner Tätigkeit resultierenden Ansprüchen zu entsprechen haben. Ein Mitarbeiter, dem zur Verrichtung seiner Arbeitstätigkeit eine Firmenkleidung zugeteilt wurde, hat die Arbeit in dieser Bekleidung zu verrichten. Hierbei achtet er darauf, dass die Arbeitskleidung stets in einem brauchbaren und sauberen Zustand ist. Die mit dem Logo der Gesellschaften gekennzeichnete Firmenbekleidung dient lediglich zur Ausübung der Arbeit in den Gesellschaften oder für die Gesellschaften. Der Mitarbeiter darf die mit den Logos der Gesellschaften gekennzeichnete Firmenbekleidung nicht in der Freizeit zu privaten Aktivitäten benutzen.

7. Der Mitarbeiter achtet die Grundsätze der sicheren Arbeit, der Einhaltung und der Inanspruchnahme des festgelegten Arbeitszeitkontos, hält die Regel des sauberen Arbeitsplatzes nach Beendigung der Arbeitszeit und stets dann ein, wenn er sich für längere Zeit von seinem Arbeitsplatz entfernt. Der Grund ist die Gewährleistung der Sicherheit und der Ordnung am Arbeitsplatz.

8. Es ist nicht zulässig, ohne Zustimmung der Leitung der Gesellschaft vertrauliche Informationen zur Gesellschaft, zu ihren Geschäftspartnern und Produkten zu gewähren. Zugleich ist es ohne ausdrückliche Beauftragung seitens des Geschäftsführers der Gesellschaft unzulässig, den Informationsmedien jedwede Informationen zu gewähren.

9. Ein Mitarbeiter darf seine Stellung in der Gesellschaft nicht zur Entgegennahme oder Forderung jedweder Vorteile von den Kunden, Geschäftspartnern, Konkurrenten oder Kollegen missbrauchen. In keinem Falle darf er/sie Geschenke, Leistungen, Vergütungen bzw. Provisionen annehmen. Ein Mitarbeiter darf Werbegegenstände annehmen und

auch verschenken. Sofern das Geschenk ein Werbegegenstand höheren Wertes ist, ist seine Annahme mit dem vorgesetzten Mitarbeiter zu konsultieren.

10. Der Mitarbeiter verständigt ohne unnötigen Verzug seinen vorgesetzten Mitarbeiter von allen Umständen, die seine Person betreffen und von denen er weiß, dass sie zu einem Interessenkonflikt führen könnten, was auch jene Umstände betrifft, in die er ohne eigenes Verschulden infolge persönlicher oder familiärer Beziehungen zu Geschäftspartnern oder Konkurrenten der Gruppe der Gesellschaften KASPER geraten ist.

11. Der Mitarbeiter handelt nicht im Widerspruch zu den berechtigten Interessen des Arbeitgebers. Er darf sich weder direkt oder indirekt mit einer Tätigkeit befassen, die in Konkurrenz zum Unternehmensgegenstand der Gruppe der Gesellschaften KASPER stünde oder stehen könnte. Zugleich ist er verpflichtet, den Vorgesetzten über alle Umstände zu informieren, die seine Person betreffen und von denen er weiß oder vermutet, dass sie zu einem Interessenkonflikt führen könnten.

12. Der Mitarbeiter ist verpflichtet, die Privatsphäre der Kollegen zu schützen und zu den inneren Angelegenheiten der Gesellschaften Verschwiegenheit zu wahren. Insbesondere die Dokumentation und nicht öffentliche Informationen haben die Mitarbeiter auf allen Ebenen vor unbefugten Personen zu schützen.

13. Der Mitarbeiter wirtschaftet mit dem ihm anvertrauten Mitteln auch im Interesse des Schutzes des Vermögens des Arbeitgebers. Er haftet in voller Höhe für den Verlust der ihm anvertrauten Gegenstände, die ihm zur Verrichtung seiner beruflichen Tätigkeit zugeteilt wurden. Er lässt die ihm anvertrauten Gegenstände nicht ohne Aufsicht und ungesichert, und zwar sowohl am Arbeitsplatz, als auch im Auto. Es ist die Pflicht der Mitarbeiter, auch das sonstige Vermögen der Gesellschaft zu schützen. Verursacht ein Mitarbeiter durch Verletzung dieser Pflicht einen Schaden, kann der Arbeitgeber seinen Ersatz bis zur gesetzlich festgelegten Höhe verlangen.