

## TRAKTOWANIE KLIENTÓW

1. Uczciwość, uprzejmość i odpowiedzialność wobec klientów firma uważa za podstawę pomyślnych i trwałych relacji handlowych. Dbamy o to, aby były zaspokojone życzenia i potrzeby klienta i dokładamy maksymalnych starań, by znaleźć obustronnie korzystne rozwiązanie.

2. Firmy dbają o to, aby ich wyroby odpowiadały deklarowanym parametrom jakościowym i wymaganiom zawartym w normach krajowych i międzynarodowych.

3. Klient ma prawo do profesjonalnego podejścia zespołu pracowników do realizacji wszystkich jego wymagań. Ulepszając technologie, uczciwością i niezawodnością pełnienia wyznaczonych celów podnosimy jakość produktów.

4. Jeżeli nie możemy z jakiegoś powodu spełnić uzgodnionych wymagań lub terminów, niezwłocznie informujemy o tym fakcie klienta i szukamy z nim alternatywnego rozwiązania.

5. Chronimy majątek naszych klientów i nie naruszamy ich dobrego imienia. Wszyscy, którzy zetkną się z informacjami o firmie klienta, uważają te informacje za poufne i zapewnią ich ochronę przed możliwym nadużyciem.

## ŚRODOWISKO

1. Firmy grupy KASPER i ich pracownicy przestrzegają wszystkich obowiązujących przepisów prawnych związanych z kształtowaniem i ochroną wszystkich składników środowiska i wszystkie czynności w zakresie gospodarki odpadowej wykonują zgodnie z decyzjami wydanymi przez organy administracji państwowej.

2. We wszystkich firmach jest wprowadzony zintegrowany system zarządzania obejmujący ochronę środowiska certyfikowany według ISO 14001.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każdy pracownik jest obowiązany postępować zgodnie z zasadami podanymi w Kodeksie Etycznym i jest uprawniony do wymagania takiego samego postępowania od pozostałych współpracowników, bez względu na ich pozycję. Jednocześnie jest uprawniony i obowiązany do zwracania uwagi na ewentualne sprzeczności między zasadami Kodeksu Etycznego i postępowaniem swoich współpracowników, bez względu na piastowaną funkcję.

2. Wobec osób, które naruszą Kodeks Etyczny, zostanie wszczęte postępowanie dyscyplinarne i ustalone sankcje, w skrajnym przypadku może zostać rozwiązany stosunek pracy.

3. Pracodawca jest obowiązany zapoznać wszystkich pracowników z pełnym brzmieniem Kodeksu Etycznego.

4. Pracownik potwierdzi swoim podpisem, że zapoznał się z niniejszym Kodeksem Etycznym, rozumie jego treść i przyjmuje do wiadomości zasady i zalecenia, które są w nim podane i będzie się nimi kierować.

5. Kodeks etyczny będzie do dyspozycji do wglądu u każdego pracownika szczebla kierowniczego, ewentualnie u menedżera personalnego.

6. Niniejszy kodeks dotyczy firmy KASPER KOVO, KASPER CZ, KASPER DESIGN i KASPER GROUP.

Kodeks Etyczny wchodzi w życie dnia 1.10. 2015.

Rewizja: 30. 9. 2017

Inż. Rudolf Kasper, pełnomocnik

[WWW.KASPERGROUP.CZ](http://WWW.KASPERGROUP.CZ)



**KASPER**<sup>®</sup>

# KODEKS ETYCZNY FIRM KASPER

## Słowo dyrektora – preambuła

Celem wspólnych działań grupy firm KASPER jest osiągnięcie najwyższego poziomu konkurencyjności w branży. Przestrzeganie zasad etyki musi się zatem stać integralną częścią postępowania każdego pracownika w firmie i poza nią. Celem Kodeksu Etycznego jest osiągnięcie tego, aby postępowanie pracowników firmy mogło być zawsze oceniane jako profesjonalne pod każdym względem.

Podstawowym celem Kodeksu Etycznego jest zadowolenie klientów i prosperowanie firmy, naszym dążeniem jest otwarty, prokliencko i biznesowo nastawiony styl, respektujący wartości uznawane przez ludzi, którzy uczestniczą w tworzeniu wyników.

## GŁÓWNE ZASADY

1. Zaspokajanie potrzeb i życzeń klientów
2. Wysoka jakość produktów i usług
3. Trwały rozwój ekonomiczny firmy zapewniający maksymalną efektywność z zachowaniem stabilności i bezpieczeństwa firm
4. Podejmowanie i prowadzenie tylko takich działań biznesowych, których ryzyka biznesowe będą zrównoważone zdolnością firm do ich kontrolowania i które będą prowadzone zgodnie z obowiązującym prawem i innymi przepisami
5. Stwarzanie odpowiednich warunków dla rozwoju pracowników, ich wynagradzania i optymalizacji środowiska pracy
6. Dla klienta jesteśmy zawsze partnerem, który aktywnie poznaje jego potrzeby, akceptuje je, rozwija i oferuje najlepsze możliwe rozwiązania
7. Stosujemy zasadę równoprawności w zatrudnieniu i bezstronnego traktowania wszystkich pracowników, bez względu na ich rasę, kolor skóry, wyznanie, narodowość, wiek, płeć, upośledzenie zdrowotne lub jakiegokolwiek inne specyficzne cechy chronione ustawowo. Tej zasady przestrzegają wszyscy pracownicy w odniesieniu do pozostałych współpracowników.
8. Firma informuje pracowników o swoich celach, zamiarach i oczekiwaniach. Stawiamy na otwartą komunikację, jesteśmy gotowi udzielać wszelkich dostępnych informacji odpowiedzialnie, poważnie, kompetentnie i terminowo.
9. Praca zespołowa jest podstawą naszego sukcesu. Poprzez wzajemną współpracę osiągamy wspólne wyniki, które zależą od stopnia odpowiedzialności i jakości pracy każdego pracownika. Szanujemy dobre stosunki międzyludzkie, stosunki między pracownikami, przełożonymi i podwładnymi.

10. Bezpieczna praca, ukierunkowana na bezwypadkowość, opiera się na odpowiedzialnym przygotowaniu każdej czynności, systematycznej prewencji i stosowaniu niezbędnych sankcji w interesie przestrzegania wszystkich obowiązujących norm bezpieczeństwa pracy.

## KODEKS ZACHOWANIA PRACOWNIKA

1. Pracownik szanuje i respektuje cele grupy firm KASPER
2. Pracownik kieruje się systemem przepisów wewnętrznych firmy i poleceniami przełożonych. Nie może działać pod wpływem stosunków osobistych, sympatii lub antypatii w ramach zaspokajania potrzeb klienta, wyboru dostawcy, któregośkolwiek partnera handlowego lub współpracownika. Jeżeli jest uprawniony do zawierania stosunków umownych, jest obowiązany sprawdzić wiarygodność partnera i w razie wątpliwości podjąć działania w celu zapobieżenia szkodzie, którą mogłyby ponieść firmy. Jednocześnie jest obowiązany do informowania o tej sytuacji przełożonego.
3. Pracownik jest świadomy tego, że jakość naszych produktów, terminowość i poziom podejścia do klienta i pracy jest najwyższą wartością, jaką klient może od nas uzyskać. Dlatego też wysoka jakość pracy własnej jest celem każdego pracownika grupy firm KASPER, jeżeli chce być stałym pracownikiem. Inna alternatywa nie istnieje.
4. Pracownik spełnia potrzeby klienta i dąży do osiągnięcia jego maksymalnego zadowolenia zgodnie z celami firmy. W stosunkach handlowych pracownik zawsze udziela klientowi pełnych, dokładnych, prawdziwych i zrozumiałych informacji.
5. Pracownik komunikuje się otwarcie i życzliwie. Dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem z innymi i słucha ich. Stosuje jak najefektywniejsze środki komunikacyjne i stara się szanować pracę

i czas innych. W komunikacji telefonicznej pracownik przedstawia się nazwą firmy a następnie swoim nazwiskiem. Komunikuje zwięźle, jasno, uprzejmie i precyzyjnie .

6. Pracownik jest świadomy że zadbany wygląd i styl ubierania się musi odpowiadać ogólnie przyjętym zasadom wynikającym z danego stanowiska i wykonywanej pracy. Pracownik, któremu do wykonywania jego obowiązków służbowych przydzielono firmową odzież i obuwie, jest obowiązany wykonywać czynności służbowe w tej odzieży. Dbą przy tym o to, aby odzież robocza była zawsze w dobrym i czystym stanie. Odzież firmowa oznaczona logo firmy służy wyłącznie do wykonywania czynności służbowych w firmach lub na rzecz firmy. Pracownik nie może odzieży firmowej oznaczonej logo firmy używać w swoim wolnym czasie do celów prywatnych.

7. Pracownik przestrzega zasad bezpiecznej pracy, dotrzymywania i wykorzystywania przypisanego funduszu czasu pracy, dotrzymuje zasady czystego miejsca pracy po skończeniu czasu pracy i zawsze, kiedy na dłuższy czas opuszcza swoje miejsce pracy. Powodem jest zapewnienie bezpieczeństwa i porządku w miejscu pracy.

8. Nie jest dopuszczalne przekazywanie poufnych informacji o firmie, jej partnerach handlowych i wyrobach bez zgody kierownictwa firmy. Nie jest również dopuszczalne bez wyraźnego upoważnienia pełnomocnika firmy udzielanie jakichkolwiek informacji środkiem przekazu.

9. Pracownik nie może wykorzystywać swojej pozycji w firmie do przyjmowania lub żądania jakichkolwiek korzyści od klientów, partnerów handlowych, konkurentów lub kolegów. W żadnym wypadku nie może przyjmować prezentów, usług, środków pieniężnych lub prowizji. Pracownik może przyjmować lub przekazywać materiały promocyjne. Jeżeli upominkiem jest materiał

promocyjny o wyższej wartości, wskazane jest konsultowanie jego przyjęcia z przełożonym.

10. Pracownik bez zbędnej zwłoki zawiadomi swojego przełożonego o wszystkich okolicznościach dotyczących jego osoby, o których wie, że mogłyby prowadzić do konfliktu interesów i o tych, do których dostał się bez własnej winy w wyniku relacji osobistych lub rodzinnych z partnerami handlowymi lub konkurentami grupy firm KASPER.

11. Pracownik nie postępuje sprzecznie z uzasadnionym interesem pracodawcy. Nie może bezpośrednio lub pośrednio prowadzić działalności, która byłaby lub mogła być konkurencyjna wobec przedmiotu działalności grupy firm KASPER. Jednocześnie jest obowiązany do informowania przełożonego o wszystkich okolicznościach dotyczących jego osoby, co do których przypuszcza, że mogłyby prowadzić do konfliktu interesów.

12. Pracownik jest obowiązany chronić prywatność współpracowników i zachowywać klauzulę poufności w zakresie spraw wewnętrznych firmy. Dotyczy to zwłaszcza dokumentacji i informacji niepublicznych, które pracownicy wszystkich szczebli muszą chronić przed nieupoważnionymi osobami.

13. Pracownik należycie gospodaruje powierzonymi środkami i w interesie ochrony majątku pracodawcy. Odpowiada w pełnej wysokości za stratę powierzonych przedmiotów, które ma przydzielone do wykonywania swoich obowiązków służbowych. Nie pozostawia powierzonych przedmiotów bez nadzoru i niezabezpieczonych w miejscu pracy ani w samochodzie. Obowiązkiem pracowników jest ochrona również pozostałego majątku firmy. Jeżeli pracownik wyrządzi naruszeniem tego obowiązku szkodę, pracodawca może żądać odszkodowania aż do ustawowej wysokości.