

Kodeks Dobrych Praktyk firmy SLET Sp. z o.o.

Kodeks Dobrych Praktyk w firmie SLET ma za zadanie wspierać i kształtować właściwą kulturę organizacyjną przedsiębiorstwa, zwłaszcza kulturę pracy, oraz normować relacje wewnątrz firmy, a także pomiędzy firmą i jej interesariuszami. Kodeks porusza najbardziej istotne, oczekiwane zasady postępowania pracowników firmy SLET Sp. z o.o. w zakresie szeroko rozumianej etyki zawodowej i stosunków społecznych. Jego rolą jest ułatwienie wypełniania misji firmy oraz realizacja jej strategii rozwoju. Kodeks został opracowany w oparciu o ogólnie przyjęte i akceptowane reguły współżycia społecznego oraz uniwersalne zasady etyczne.

Zawarte w Kodeksie Dobrych Praktyk wskazania nie wyczerpują wszystkich kwestii i problemów, które mogą się pojawiać w codziennej pracy. W unormowaniach kodeksowych określone są ogólne i podstawowe zasady postępowania na różnych polach działalności zawodowej, zwłaszcza dotyczące obszarów istotnych z punktu widzenia wartości, w oparciu o które budowana jest kultura organizacyjna w firmie SLET.

Zasady Kodeksowe dotyczą każdej osoby zatrudnionej w SLET Sp. z o.o. bez względu na zajmowaną przez nią pozycję w firmowej hierarchii organizacyjnej. Obowiązek szanowania i przestrzegania Kodeksu Dobrych Praktyk ciąży na każdym pracowniku. Naruszenia zasad zawartych w Kodeksie mogą skutkować zastosowaniem środków dyscyplinarnych. W sprawach nieuregulowanych Kodeksem pracownicy powinni kierować się swoim wewnętrznym kodeksem etycznym, a wątpliwości rozstrzygać zawsze przy udziale swoich przełożonych.

Kodeks Dobrych Praktyk w spółce SLET nie jest dokumentem ostatecznym. Oczekiwane jest, aby pracownicy zgłaszali swoje propozycje zmian, modyfikacji oraz rozszerzeń zapisów kodeksowych tak, aby Kodeks stawał się narzędziem podnoszącym stale kulturę organizacyjną firmy oraz reagował elastycznie na oczekiwania interesariuszy spółki SLET.

Misja, wizja i system wartości firmy SLET Sp. z o.o.

Firma SLET została założona w 1982 roku. Zajmujemy się sprzedażą, serwisem oraz wypożyczalnią profesjonalnych narzędzi, maszyn, urządzeń, elektronarzędzi, osprzętu i materiałów eksploatacyjnych. Nasi klienci cenią nas za fachowe doradztwo techniczne oraz wsparcie w rozwiązywaniu ich indywidualnych problemów technicznych.

Naszą misją jest stałe podnoszenie efektywności biznesowej klientów. Wsłuchując się uważnie w ich opinie i potrzeby, znajdujemy dla nich najbardziej optymalne rozwiązania. Swoją przewagę konkurencyjną budujemy w oparciu o entuzjazm i pasję naszych pracowników, systematyczny wzrost jakości świadczonych usług serwisowych oraz rozszerzenie oferty handlowej i wypożyczalni. Rozwijamy aktywność w sprzedaży bezpośredniej oraz poprzez platformy elektroniczne, a do oferty produktowej wprowadzamy tylko sprawdzone nowości techniczne czołowych producentów.

Celem naszej firmy jest zdobycie pozycji lidera w sprzedaży narzędzi i usług serwisowych w woj. śląskim do końca 2016 r.

Za naszym sukcesem biznesowym i zaufaniem jakim obdarzają nas klienci stoi system wartości, o który opieramy naszą codzienną działalność. System wartości jest dla nas drogowskazem, zespołem zachowań i norm będących podstawą naszej aktywności biznesowej i realizacji misji firmy.

Do kluczowych elementów, wokół których budujemy nasz system wartości należą:

- Klient
- Pracownicy
- Partnerstwo w biznesie
- Ekologia

Podstawowe normy regulujące nasze zachowania w codziennej praktyce biznesowej zawarte zostały w poniższych dokumentach:

- Kodeks Dobrych Praktyk
- System zapewnienia jakości ISO 9001/2000
- Procedury opisujące procesy operacyjne w firmie
- Badania satysfakcji klienta
- System ocen okresowych pracowników
- Reguły wprowadzone przez nas do zintegrowanego systemu zarządzania CDN XL

Oczekiwane postawy i zachowanie pracowników firmy SLET wobec kluczowych interesariuszy i w obszarach, wokół których budujemy nasze wartości

Klient – oferujemy klientowi dobrą i uczciwą transakcję. Nie przedkładamy szybkiego, jednorazowego zysku nad budowanie trwałych relacji. Czujemy się odpowiedzialni za dobór najlepszego produktu oraz kompleksową obsługę posprzedażową.

1. Dokładnie i szczegółowo definiujemy potrzebę klienta. Dążymy do maksymalnego poznania powodów, dla których klient chce dokonać zakupu, aby dobrać optymalne rozwiązanie dla jego potrzeb.
2. Aktywnie wychodzimy naprzeciw potrzebom klienta, by sprostać jego oczekiwaniom. Staramy się, aby transakcja była dla klienta wartością i przyniosła mu maksymalną korzyść.
3. W przypadku pojawiających się wątpliwości lub rozbieżności wspólnie z klientem szukamy najlepszych rozwiązań w celu domknięcia lub zakończenia transakcji.
4. Nie obiecujemy usług serwisowych niemożliwych do rzetelnego i szybkiego wykonania. Szanujemy nasze kompetencje i umiejętności. Nie nadwyrażamy ich na szwank, próbując spełniać nierealne obietnice.
5. Kompetentnie i bez zbędnej zwłoki odpowiadamy na e-maile i telefony. Pamiętamy, że klient oczekuje od nas szczerzej i sprawnej reakcji. Dążymy, aby zawsze wywiązywać się z uzgodnionych terminów. O potencjalnych opóźnieniach zawsze powiadamy klienta, ustalając z nim nowy, nieprzekraczalny termin.
6. Na bieżąco informujemy klienta o wszelkich zmianach dotyczących uzgodnionej transakcji. Nie ukrywamy żadnych niezgodności i wyjaśniamy z klientem przyczyny ewentualnych rozbieżności.
7. Za jakość oferowanych produktów i usług rękujemy dobrym imieniem naszej firmy. Sprzedajemy produkty sprawdzone i rekomendowane przez nas samych. Zapewniamy najwyższy standard obsługi sprzedażowej

i posprzedażowej. Dlatego zamówienia na towary producentów, z którymi nie współpracujemy, nie są realizowane. Nie możemy wziąć odpowiedzialności za jakość i niezawodność takich produktów.

Pracownicy – od pracowników oczekujemy innowacyjnej swobody w doborze optymalnych rozwiązań i technologii. Tworzymy atmosferę pracy sprzyjającą skupieniu się na zadaniach. Stawiamy na współpracę zespołów i współdziałanie zmierzające do stałego podnoszenia rentowności firmy i optymalizacji procesów wewnętrznych.

1. Znamy wyznaczone cele strategiczne firmy, zakresy naszych podstawowych obowiązków i mierniki efektywności naszych działań. Na swoich stanowiskach ponosimy odpowiedzialność za swoje działania.
2. Podejmujemy decyzje zawsze dbając o ich efektywność przy równoczesnej zgodzie z ogólnie przyjętymi normami społecznymi i etycznymi.
3. Szanujemy czas zarówno klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych.
4. Poprzez udział w szkoleniach otwartych i zamkniętych systematycznie podnosimy naszą wiedzę produktową oraz z dziedziny technik obsługi klienta.
5. Pamiętamy o sile i wartości pracy zespołowej. Chętnie dzielimy się wiedzą i doświadczeniem zawodowym z innymi Pracownikami.
6. W pracy zespołowej dążymy do zgodnej współpracy i eliminacji sytuacji konfliktowych. Uzupełniamy wzajemnie swoje kompetencje i umiejętności.
7. Śmiało wyrażamy i przyjmujemy krytykę, dostrzegając w tym możliwości doskonalenia i poprawy.

Partnerstwo w biznesie – działalność gospodarczą prowadzimy zgodnie z ogólnie szanowanymi i akceptowanymi regułami etyki. Jesteśmy firmą przejrzystą i jawną. Partnerstwo to dla nas przede wszystkim niezawodność, pewność w potrzebie i wiarygodność.

1. Traktujemy partnerów biznesowych tak, jak byśmy sami chcieli być traktowani.
2. Wsłuchujemy się w sugestie i krytyczne uwagi naszych partnerów biznesowych. Zawsze staramy się wziąć je pod uwagę, usprawniając nasze działania.
3. Dotrzymujemy zarówno zobowiązań spisanych w umowach jak i ustnych ustaleniach. Pamiętamy, że w kontaktach codziennych reprezentujemy nie tylko siebie, ale przede wszystkim firmę.
4. Wywiązujemy się z uzgodnionych warunków współpracy. W przypadku przeszkód szukamy optymalnych rozwiązań korzystnych dla obu stron.
5. Dotrzymujemy terminów i obietnic składanych klientom i innym partnerom biznesowym. Jesteśmy punktualni, przekazujemy nasze oferty i inne dokumenty w uzgodnionych terminach.
6. Stawiamy do dyspozycji klientów i partnerów biznesowych naszą gotowość do wsparcia ich działań. Mogą na nas liczyć i polegać także w nagłych przypadkach.

Ekologia – naszą ofertę usług, doradztwa i produktów budujemy z nastawieniem na maksymalizację efektów obniżających zużycie energii i emisję spalin. Poprzez segregację i utylizację odpadów wpływamy bezpośrednio na obniżenie poziomu zanieczyszczeń wprowadzanych do środowiska naturalnego.

1. Maksymalnie wykorzystujemy system informatyczny dla ograniczenia zużycia papieru. W przypadku konieczności wydrukowania dokumentów wewnętrznych

używamy jednostronnie zadrukowanych kartek przeznaczonych na brudnopisy.

2. Dążymy do wykonania pełnej i prawidłowej izolacji ścian i stropów obiektu firmowego, co przekłada się na ograniczenia zużycia energii elektrycznej i oleju opałowego oraz podniesienie komfortu pracy.
3. Dokonujemy selekcji złomu stalowego, metali kolorowych i tworzyw sztucznych przed oddaniem do punktów odbioru.
4. Systematycznie poszerzamy ofertę naszych urządzeń o rozwiązania energooszczędne, które oferujemy naszym klientom. Podnosimy wiedzę, aby skutecznie przekonywać klientów do energooszczędnych rozwiązań.
5. Systematycznie powiększamy zieloną architekturę w otoczeniu firmy.

Konflikt interesów

W kontaktach pracowników SLET Sp. z o.o. z klientami, dostawcami, podwykonawcami lub konkurentami unikamy sytuacji mogących wywołać konflikt pomiędzy interesem osobistym pracownika i interesem firmy. Potencjalne kontakty towarzyskie pracownika SLET z klientami, dostawcami, podwykonawcami lub konkurencją nie powinny mieć wpływu na warunki współpracy.

W przypadku wyboru dostawcy lub podwykonawcy opieramy się na zaletach oferowanych produktów lub usług oraz uczciwych zasadach konkurencyjności. Swojego wyboru dokonujemy także w perspektywie budowania z potencjalnym partnerem biznesowym długotrwałej relacji. Kryteria wyboru dostawcy i podwykonawcy ustalamy w sposób jednoznaczny dający obu stronom równe szanse i dostęp do Informacji.

Nie przyjmujemy i nie wręczamy wartościowych prezentów klientom i dostawcom. Dobre i długookresowe relacje z partnerami biznesowymi budujemy w oparciu o profesjonalne podejście oraz przejrzyste zasady współpracy. Przestrzegamy zakazu czerpania korzyści materialnych od naszych partnerów biznesowych. Złamanie takiego zakazu traktujemy jako rażące naruszenie obowiązków służbowych.

Pracownik SLET Sp. z o.o. nie może jednocześnie świadczyć jakichkolwiek usług na rzecz konkurenta firmy, nawet jeżeli wykonywałby te zadania poza czasem obowiązków służbowych w firmie.

Pracownik firmy może za zgodą przełożonego pracować na rzecz jej klienta, o ile nie stoi to w sprzeczności z interesem SLET Sp. z o.o. i nie wpływa negatywnie na wypełnianie przez pracownika jego obowiązków w firmie.

Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych

Wszystkie dane i informacje pozyskane lub wytworzone w trakcie wykonywania obowiązków służbowych przez pracownika stanowią własność SLET Sp. z o.o. i mogą być wykorzystywane wyłącznie w zgodzie z prawem, interesem firmy oraz przy poszanowaniu podmiotu, którego dotyczą.

Nasze systemy informatyczne, urządzenia i bazy danych wykorzystujemy zgodnie z wewnętrznymi procedurami SLET Sp. z o.o. i obowiązującym prawem. Dochowujemy staranności przy wprowadzaniu rzetelnych danych i informacji do naszych systemów informatycznych. Ta sama reguła staranności dotyczy przekazywania danych pochodzących z naszych baz wiedzy. Informacje, które mogą przyczynić się do osiągnięcia przez firmę korzyści lub ograniczyć negatywne skutki

dla przedsiębiorstwa powinny być niezwłocznie przekazywane przez pracowników swoim przełożonym.

Informacji poufnych i przeznaczonych do użytku wewnętrznego pod żadnym pozorem nie przekazujemy na zewnątrz bez zgody przełożonego.

Dbłość o majątek firmy i ochrona jej interesu

Każdy pracownik jest zobowiązany do ochrony i należytego korzystania z majątku SLET. Chronimy majątek firmy oraz przekazany nam majątek naszych klientów, dostawców i innych podmiotów, przed kradzieżą, uszkodzeniem i pozostałymi stratami wynikającymi np. z nieprawidłowego użytkowania lub składowania.

Pracy w firmie nie wykorzystujemy do osiągnięcia nieuprawnionych korzyści osobistych. Nie czerpiemy innych korzyści materialnych w związku z pełnioną funkcją i zajmowanym w firmie stanowiskiem. W swoim codziennym postępowaniu kierujemy się zasadą ochrony interesu SLET Sp. z o.o. i podnoszenia efektywności ekonomicznej przedsiębiorstwa, pamiętając, że powyższa zasada nie może stać w sprzeczności z przepisami prawa, kulturą organizacyjną firmy, jej wewnętrznymi procedurami oraz oczekiwanymi zachowaniami opisanymi w niniejszym Kodeksie. W sytuacjach wątpliwych zgłaszamy problemy do naszych przełożonych.

W miarę możliwości unikamy korzystania z usług wykonawców, którzy są powiązani z naszymi konkurentami.

Równość szans

Każdy pracownik bez względu na swoją płeć, przekonania, światopogląd, orientację seksualną czy kolor skóry jest traktowany jednakowo. Ma prawo do wynagrodzenia adekwatnego do zajmowanego stanowiska oraz przydzielana jest mu ta sama odpowiedzialność i zakres obowiązków. Firma oczekuje od wszystkich pracowników jednakowego zaangażowania w pracy, swobodnej, opartej na umiejętnościach i doświadczeniu decyzyjności i jednostkowej odpowiedzialności za wszystkie czynności podejmowane w ramach obowiązków służbowych.

SLET Sp. z o.o. nie toleruje i zwalcza wszelkie przypadki dyskryminacji, molestowania czy mobbingu. Uznajemy takie zachowania za stojące w sprzeczności z kulturą, filozofią i tradycją naszej firmy.