

 SZÉPHŐ	SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt.
	SZABÁLYZAT
MEGNEVEZÉS:	ETIKAI KÓDEX
HATÁLYBALÉPÉS:	jóváhagyás napjával
ÉRVÉNYESSÉG:	visszavonásig
Jóváhagyta:	
Szauter Ákos vezérigazgató	
Dátum, aláírás:	

Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a 2018. július 2-án kiadott Etikai kódex hatályát veszti.

1. Az Etikai kódex célja és hatálya

Egy vállalat értékét a materiális és immateriális tényezők határozzák meg. Az immateriális tényezők egyik legfontosabbika a külvilágnak a cégről alkotott képe. A SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. (továbbiakban: SZÉPHŐ Zrt.) tekintélyes múltra visszatekintő vállalat, melynek legfőbb célja, hogy ügyfelei elégedettek legyenek a részükre nyújtott szolgáltatással. A cél megvalósítása során fokozottan figyelembe kell venni azt is, hogy a SZÉPHŐ Zrt. köztulajdonban álló gazdasági társaság, így gazdálkodását, a köz számára nyújtott szolgáltatásban megnyilvánuló tevékenységét e minőségéhez méltóan köteles ellátni. Ehhez nélkülözhetetlen a társaság céljait támogató és a munkatársak magatartásában is megnyilvánuló pozitív értékrend, továbbá a vállalkozás értékének növelése, és annak mindenkor tudata, hogy a munkatárs, végezzen is bármely tevékenységet a társaságnál, azt a köz érdekében, a köz tulajdonában álló eszközzel teszi.

A SZÉPHŐ Zrt. Etikai Kódexe olyan, a munkavállalóval szemben támasztott erkölcsi követelményrendszer, amely a társaság érdekeinek megfelelő, helyesnek és követendőnek vagy elítélendőnek tartott magatartás normáit fogalmazza meg. Az Etikai Kódex nem tartalmaz előírást a mindennapi gyakorlatban előforduló valamennyi helyzetre. A konkrét esetre alkalmazható szabály hiánya azonban nem mentesíti a munkavállalót az alól, hogy adott helyzetben mindenkor az elvárható módon, a fent leírt cél szem előtt tartásával és tudatában járjon el, magatartását tisztesség, korrektség, kulturáltság jellemezze.

Az Etikai Kódex előírásai kötelező érvényűek mindenkire, függetlenül attól, hogy munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban állnak a társasággal, illetve, hogy foglalkoztatásuk tartós vagy eseti.

A SZÉPHŐ Zrt. elvárja valamennyi munkatársától, hogy mindenkor a jogszabályoknak és a társaság szabályzatainak megfelelően, annak alapvető érdekeivel összhangban, az etikai szabályokat betartva járjon el. Ezen normák betartatásáért valamennyi vezető felelős.

Azt a munkavállalót, aki az etikai normákba ütköző magatartást tanúsít, a vezérigazgató szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetésben részesítheti. Amennyiben a kötelezettségszegés súlya, vagy rendszeressége indokolja, illetve az a munkavállaló részéről vétkesen elkövetettnek minősül, a Munka Törvénykönyvében meghatározott feltételek fennállása esetén a munkáltató azonnal hatályú felmondással élhet. Ha a vétkes kötelezettségszegés a munkáltatónak kárt okoz, a munkáltató a dolgozót kártérítésre kötelezheti.

2. Általános normák

A társaság munkatársa munkája során köteles etikus magatartást tanúsítani, valamint munkaidőn kívül is a munkaköréhez méltó módon viselkedni.

Az etikus magatartás alapvetően a munkakapcsolatok becsületességében és korrektségében, a társasághoz való lojalitásban, az egymás iránti tiszteletben és megbecsülésben valósul meg, melyhez elengedhetetlen a munkahelyi együttműködés, kollegialitás, a jóhiszeműség és a tisztességes eljárás elvének betartása. A SZÉPHŐ Zrt. tisztességének és jó hírének letéteményesei a munkatársai. Ha valaki tudomást szerez a társaságnál előforduló jogszerűtlen vagy etikátlan helyzetről, kötelessége erre felhívni az érintett munkatárs, súlyosabb esetben a közvetlen felettese figyelmét. Senkit sem lehet a bejelentési kötelességének teljesítése miatt megtorlással fenyegetni vagy megbüntetni.

A SZÉPHŐ Zrt. mentes mindennemű hátrányos megkülönböztetéstől (diszkriminációtól) és zaklatástól. Senkit nem érhet hátrány neme, családi állapota, kora, etnikai hovatartozása, bőrszíne, érdekképviselési tagsága, politikai meggyőződése, fogyatékosága, vallása, szexuális irányultsága, egészségi állapota miatt. Ez kiterjed a munkaerő felvételére, alkalmazására, a munkabérek, a jövedelmek megállapítására, a képzésekre, továbbképzésekre és egyéb, a foglalkoztatással összefüggő tevékenységekre. A személyügyi döntéseket kizárólag az érdem, a teljesítmény, a képesítések és egyéb, a munkára vonatkozó kritériumok alapján kell meghozni.

Tilos, és mint olyan zaklatásnak minősül mindennemű szexuális tartalmú megkülönböztetés, megjegyzés, megnyilvánulás vagy ilyen célzatú magatartás. Nem etikus közzétenni és terjeszteni olyan anyagokat, tréfákat, amelyek sérthetik bizonyos etnikai vagy vallási csoportok tagjait. Tilos a pszichikai és testi agresszió!

A SZÉPHŐ Zrt. a foglalkoztatás során tiszteletben tartja a munkavállalók emberi értékeit, emberi méltóságát, egyediségét. Fontos feladatnak tekinti a megfelelő munkahelyi légkör kialakítását, az alapvető értékek megőrzéséhez és megerősítéséhez való hozzájárulást.

Mindenki köteles tiszteletben tartani a privát szférát, s munkatársainknak joga van a magánélet és a munkahelyi tevékenység szétválasztására.

Alapvető általánosan etikátlan magatartásformák a következők:

- Az összeférhetetlenség jogi előírásain túlmenően etikátlan, a vezérigazgató előzetes engedélyének hiányában, a SZÉPHŐ Zrt. képviselőjében üzleti kapcsolat kialakítása olyan vállalattal, gazdasági

társasággal, egyéb szervezettel, amelyben a munkavállaló személy szerint közvetlen vagy közvetett üzleti érdekeltséggel rendelkezik, vagy amelynek irányításában közeli hozzátartozója (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről) szerepet játszik. Etikátlan magatartás, ha a munkatárs nem jelzi felettese felé azt, ha munkakörének ellátása során olyan szervezettel kerül kapcsolatba, vagy olyan szervezettel szemben kell a társaságot, vagy annak álláspontját képviselni, amelyhez Őt, vagy hozzátartozóját közvetve, vagy közvetlenül tagi, vagy egyéb érdekeltségi viszony fűzi, illetve amelyben ő vagy hozzátartozója képviseleti joggal rendelkezik.

- Az összeférhetetlenség jogi előírásain túlmenően etikátlan a SZÉPHŐ Zrt. munkavállalója részéről, amennyiben a munkakörével, vagy a társaság által végzett, illetve működésével összefüggő tevékenységet gazdasági társaság tagjaként személyes közreműködés keretében, vagy egyéni vállalkozóként, vagy magánszemélyként egyedi megbízással végez.
- A társaság munkavállalója etikátlanul viselkedik, ha a SZÉPHŐ Zrt.-vel üzleti kapcsolatban álló, vagy versenytársnak minősülő gazdasági szervezet képviselőjétől díjat, jutalmat, személyes előnyt, szolgáltatást vagy bármilyen más kedvezményt, illetve ha a partner cégtől annak reklámhordozóit meghaladó vagy a partnerkapcsolatban egyébként szokásosnál értékesebb ajándékot fogad el. Társaságunk a minimálbér 25 százalékának megfelelő egyedi értéket meghaladó ajándékot a szokásosnál értékesebbnek tekinti. Ugyanilyen módon etikátlan, ha a társaság munkatársa a partner cég képviselőjének nyújt a fentiekhez hasonló kedvezményeket, illetve ajándékot.
- A SZÉPHŐ Zrt. képviselőjeként a külső vállalkozásokkal kialakított kapcsolatrendszert etikátlan egyéni célokra, személyes előnyök szerzésére kihasználni.
- Etikátlan a SZÉPHŐ Zrt. üzleti, szolgáltatási körébe tartozó tevékenységeből bármely vállalkozásnak vagy magánszemélynek jogtalan előny juttatása vagy annak ígérete.
- A társaság munkavállalója a fentiekben felsoroltakon túl minden esetben etikátlanul viselkedik, ha a SZÉPHŐ Zrt. eszközeit, szolgáltatási körébe tartozó tevékenységeit, infrastruktúráját, illetve jóhírnevét egyéni célokra, személyes előnyök szerzésére használja fel.

3. A SZÉPHŐ Zrt. vagyonvédelmével kapcsolatos etikai kérdések

3.1. A társaság anyagi és szellemi értékei

A SZÉPHŐ Zrt. jelentős értékkel bíró vagyonnal rendelkezik, amely magába foglalja a társaság eszközállományában megtestesülő fizikai vagyonát, a magas minőségi színvonalon nyújtott szolgáltatásait, valamint az alapítás óta eltelt évtizedekben megszerzett, illetve kialakított know-how jellegű szellemi vagyonát jelentő, piaci értékkel bíró információit is. Ez utóbbi körbe sorolhatók a társaság munkatársainak, munkakörük gyakorlása során létrehozott szellemi terméke, megszerzett tudása, továbbá azon bizalmas adatok, amelyeket a munkatársak kezelnek munkájukkal összefüggésben. A társaság minden munkatársa személyesen felelős a rábízott tulajdon védelméért, anyagi és szellemi értékeinek megőrzéséért, továbbá a vagyonát érintő sérelem vagy a sérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye esetén haladéktalanul köteles a közvetlen felettesét tájékoztatni.

Jogszámba ütközik, és ezért kártérítési felelősséggel jár minden olyan, a SZÉPHŐ Zrt. vagyoni érdekeit sértő magatartás, amely nemcsak a munkatársaktól elvárt viselkedés normáit sérti, hanem a társaságnak kárt is okoz.

A társaság minden dolgozójának, illetve külsős foglalkoztatottjának tevékenysége során „jó gazda módjára” kell eljárnia.

3.2. A fizikai vagyon védelme

A társaság vagyontárgyainak elvesztése, eltulajdonítása, megrongálása, rendeltetéstől eltérő módon és célra való felhasználása sérti a SZÉPHŐ Zrt. érdekeit. Tilos a társaság tulajdonában, használatában (kezelésében) lévő vagyontárgyat felhatalmazás nélkül kölcsönadni, azzal bármilyen, nem a társaság céljait szolgáló műveletet végezni. A vagyontárgyban esetlegesen bekövetkezett kárt, vagy annak veszélyét haladéktalanul a közvetlen felettes tudomására kell hozni.

3.3. Védett (titkos és bizalmas) információk

A SZÉPHŐ Zrt. versenyképességének megtartása érdekében az üzleti titok és a bizalmasnak minősített információk védelme minden munkavállalónak kötelessége. Ez nemcsak a jogszabályoknak megfelelő, hanem az etikailag elvárható magatartásnak is része. Nem szerezhető be, nem használható fel, továbbá nem adható ki ügyfelekre, illetve munkatársakra vonatkozó információ olyan módon, amely összeegyeztethetetlen a törvényekkel vagy a belső utasításokkal.

Megkülönböztetett gondossággal kell kezelni mindazon iratokat, amelyek a SZÉPHŐ Zrt.-re, annak tevékenységére vonatkozó információkat tartalmaznak, s amelyek a munkavállaló munkakörével kapcsolatban készültek vagy kerültek hozzá. Az ügyfelekre, illetve munkatársakra vonatkozó üzleti feljegyzéseket, adatbázisokat biztonságban kell tartani, beleértve a számítógépen rögzített információkat is.

A munkavállalónak kötelessége, hogy munkaviszonya bármely okból történő megszűnése esetén minden bizalmas információt tartalmazó iratot, dokumentumot, adathordozót visszaszolgáltasson a munkáltatónak.

Bizalmasnak minősülnek a munkatársakra vonatkozó adatok, információk, különösen a személyes adatok, a munkaviszonyra, munkabérekre, egyéb járandóságokra vonatkozó adatok, információk, kivéve azokat az információkat, melyeket jogszabály közérdekből nyilvános adatnak minősít. Ezeket a SZÉPHŐ Zrt. a honlapján közzéteszi. A dolgozói béradatokhoz, egyéb személyes juttatásokra vonatkozó adatokhoz bármely módon hozzáférő munkatársaknak e fokozottan bizalmas adatkezelési kötelesség tudatában kell végezniük a munkájukat.

Az üzleti titoknak minősülő és a bizalmas információknak egymással, vagy harmadik személyekkel, informális kapcsolatok révén történő, jóhiszemű közlése épp olyan károkat okozhat a társaságnak, mint azok szándékos továbbítása. Fontos tehát, hogy a munkatársak a birtokukban lévő védett információkat rendeltetésszerűen kezeljék, ne tárják fel illetéktelen személyek előtt, még a családtagokkal, barátokkal folytatott magánbeszélgetések során sem, mert ezek az üzleti titoknak minősülő, illetve bizalmas információk szándékosság nélkül is továbbításra kerülhetnek.

A társaság érdekeinek védelme megkívánja a SZÉPHŐ Zrt.-t bármilyen módon érintő publikációk bemutatását a közvetlen felettesnek a közlésre való átadás előtt. Különösen akkor, ha a szerző név szerint megemlíti a SZÉPHŐ Zrt.-t, vagy a nyilvánosságra kerülő információ érinti a társaság szakmai területeit.

4. Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartás

A SZÉPHŐ Zrt. közszolgáltatást nyújt, így tevékenysége végzése során az ügyfélközpontúság a legfőbb erénye. Ennek folyamatos figyelembe vétele nemcsak azokat kötelezi, akik az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állnak. Minden munkatárs a minőségi szolgáltatás elkötelezett híve kell, hogy legyen.

Az ügyfelek gyors, magas színvonalú és udvarias kiszolgálására kell törekedni, hogy a fogyasztók minél elégedettebbek legyenek.

Az ügyfelek igényeinek kielégítése, a problémák feltárása és megoldása érdekében magas színvonalú belső együttműködést kell kialakítani és fenntartani, szem előtt tartva, hogy a társaság munkatársai egy csapatnak a tagjai.

A munkatársak legyenek rugalmasak, keressék meg a problémák megoldásának leghatékonyabb eszközeit és módját.

A társaság képviselőjében mindig arra kell törekedni, hogy előnyös kép alakuljon ki a SZÉPHŐ Zrt.-ről. Nem etikus az ügyfelek vagy más fórum előtt a társaságra, vagy versenytársaira, tulajdonosára vagy munkatársaira elmarasztaló kijelentést tenni, olyan belső szakmai értesülést megemlíteni, amelynek alapján negatív megítélés alakulhatna ki a SZÉPHŐ Zrt. tevékenységéről, szolgáltatásainak színvonaláról.

5. Együttműködés a társaságon belül

A SZÉPHŐ Zrt. munkavállalói, valamint szervezeti egységei között a szoros együttműködés elengedhetetlen. Minden dolgozó magatartását a kölcsönös tisztelet és a közös célokban megnyilvánuló azonos érdekek határozzák meg.

Etikus magatartás, ha a bírálatokat egymással szemben korrekt módon fogalmazzuk meg, olyan körülmények között, mely lehetőséget teremt a másik fél véleményének kifejtésére is. Nem etikus viszont más munkatárs teljesítményét vagy vezetőként tanúsított magatartását úgy bírálni, hogy az alkalmas legyen a munkatársak egymásba vetett bizalmának csorbítására vagy a vezetői tekintély megrendítésére. A vezetőknek lehetőség szerint kerülniük kell az alacsonyabb beosztású munkatársak előtti nyílt konfrontációt.

Az együttműködés keretében a társaság minden alkalmazottjának törekednie kell a konkrét problémák megoldására. Nem etikus a felmerülő problémákkal kapcsolatban tett, általánosságban elmarasztaló megnyilvánulás a megoldásra való törekvés nélkül, akár személyekre, akár szervezeti egységekre vonatkozik. Kifejezetten elvárható viszont a problémák feltárása és jelzése a társaság alkalmazottjától, amikor a más felelősségi körébe tartozó probléma megoldása során közreműködik. Nem etikus mások ilyen irányú munkájának hátráltatása vagy akadályozása.

A társaság elvárja minden munkatársától, hogy engedély nélkül munkaidejét személyes ügyeinek intézésére ne vegye igénybe.

Mind a vezetők, mind az alkalmazottak kötelessége a határidők pontos betartása, az értekezleteken, tárgyalásokon a felkészült érdemi részvétel, illetve mind a külső, mind a belső kommunikáció terén az elektronikus és egyéb levelek, megkeresések határidőre történő megválaszolása.

Elvárható magatartás az, ha mind szóban, mind írásban olyan hangnemben és stílusban zajlik a kommunikáció a társaságon belül, mely megfelel az emberi együttélés követelményeinek. Nem megfelelő magatartást tanúsít az, aki emelt hangon, káromkodva, munkatársát személyében megsértve vagy megalázva kommunikál.

6. Társasági hírnév

A SZÉPHŐ Zrt. jó híre a társaság valós érdemein, így főként szolgáltatásának magas színvonalán és munkavállalói hozzáértő tevékenységén alapul. Minden munkavállalónak erkölcsi kötelessége ezen érdemek képviselése és megismertetése a kívülállókkal. A társaságnak oly módon kell végeznie tevékenységét, hogy méltó maradjon az ügyfelek bizalmára. Ezért mindannak, amit a SZÉPHŐ Zrt. munkatársa a társaság képviselőjében vagy nevében tesz, meg kell felelnie az etikai elvárásoknak. Valamennyi munkavállalótól, de különösen az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állóktól, alapvetően elvárt a „társaság van az ügyfelekért” szemlélet és az ennek megfelelő magatartás.

Súlyosan etikátlan magatartást tanúsít az a dolgozó, aki a társaság vélt vagy valós gyengeségeinek bármely fórum előtti hangoztatásával elhatárolódásra, ellenszenv keltésére vagy éppen személyes népszerűség megszerzésére törekszik.

7. Közélet, politika

A munkavállalók állampolgári jogon kifejtett, munkaidőn és a társaság területén kívüli társadalmi, politikai tevékenységét a társaság nem gátolja. Ha bármely munkatárs közérdekű témáról nyilvánosan tart beszédet, vagy más közszereplést vállal, mindenki számára nyilvánvalóvá kell tennie, hogy azt magánemberként teszi.

A SZÉPHŐ Zrt. semmiféle anyagi vagy erkölcsi támogatást nem nyújthat politikai pártok és politikai szervezetek, illetve azok képviselői részére. A SZÉPHŐ Zrt. dolgozói munkaidőben, illetve a társaság területén nem folytathatnak politikai tevékenységet.

8. Egészség- és környezetvédelem

A SZÉPHŐ Zrt. elkötelezett a fenntartható fejlődés iránt, ezzel összhangban arra törekszik, hogy technológiája, tevékenysége és szolgáltatásai az egészséget ne veszélyeztessék, a környezetet a lehető legkisebb mértékben terheljék. Az

elvárható legnagyobb gondossággal jár el munkatársai egészségének megóvása érdekében.

A SZÉPHŐ Zrt. dolgozói munkájukkal, magatartásukkal nem veszélyeztethetik önmaguk, munkatársuk és mások egészségét, biztonságát, valamint az épített és természetes környezet állapotát.

Minden munkavállaló tekintse személyes ügyének a környezet védelmét!

9. Öltözködési szabályok

A társaságról kialakuló összképnek része az öltözködésünk által közvetített arculat is, melynek egységes kinézetét segíti a meghatározott munkakörben dolgozók részére biztosított logózott forma-, és munkaruha.

Minden dolgozótól elvárt a tiszta, higiénikus megjelenés, a munkahelynek és az alkalomnak megfelelő öltözet figyelembe véve a SZÉPHŐ Zrt. profilját, a város életében betöltött szerepét, közszolgáltatói tevékenységét, továbbá függetlenül attól, hogy közvetlenül találkozik-e ügyfelekkel vagy nem.

Tárgyalások, üzleti megbeszélések, szereplés esetén ajánlott az üzleti megjelenés.

10. Etikai ügyek

Az etikai kódexben foglalt normák megsértése esetén, az ügy jellegétől és az érintetti körtől függően a munkavállaló panaszával fordulhat:

- a humánerőforrás osztályvezetőhöz (esélyegyenlőségi munkatárs);
- közvetlen feletteséhez;
- területért felelős igazgatóhoz;
- vezérigazgatóhoz;
- igazgatóság elnökhelyetteséhez;
- az Üzemi Tanács elnökéhez;
- megfelelési tanácsadóhoz.