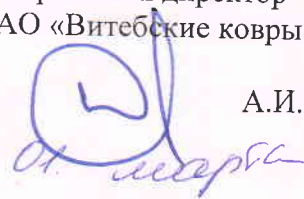


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ОАО «Витебские ковры»



А.И.Лоханкин
2024г.

П Р А В И Л А КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ, ОТКРЫТОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ВИТЕБСКИЕ КОВРЫ»

1. Введение

В среде работников благополучной организации, должен присутствовать дух единения, делающих людей членами одной сплочённой ячейки общества и работающих на единый результат.

Как и репутация, корпоративная культура – реальный инструмент конкурентной борьбы. Разработка настоящего локального документа обусловлена необходимостью формализации норм и правил поведения работников открытого акционерного общества «Витебские ковры» (далее – ОАО «Витебские ковры», Общество).

Корпоративная культура (в англоязычном варианте – «корпоративная идентичность») – это совокупность норм, правил, принципов и ценностей, основанных на истории организации, её миссии и предназначении, которыми определяется поведение работников данной организации в их взаимоотношениях между собой, с клиентами, другими компаниями, на рынке, органами власти и субъектами гражданского общества.

Миссия организации – основная цель существования организации, общая цель, которую ставит перед собой организация и к выполнению которой стремится.

Корпоративный дух – общее корпоративное «Я», объединяющее в себя индивидуальные особенности работников организации через механизмы самоидентификации, сплочения, осознание работниками общностей целей организации, сведение к минимуму различий между личными и общими целями. Корпоративный дух отражает неуклонное желание работников достичь единой цели, стремление к общему успеху.

Фирменный стиль – это совокупность мероприятий и приемов (графических, цветовых, языковых, технологических и т.д.), которые, с одной стороны, обеспечивают узнаваемость организации и его продукции, и ассоциируются с организацией сторонним наблюдателем (не только потенциальным партнёром), а с другой стороны, отличают организацию и его продукцию от продукции конкурентов.

Имидж – внутренний (существующий в сознании работников) и внешний (существующий в сознании клиентов, партнёров, органов власти и субъектов гражданского общества) образ, изображение, распространённое представление о характере того или иного объекта.

Деловая этика – порядок поведения работника организации, включая систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приёме на работу, обращении к руководству.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила разработаны в целях развития в сознании работников Общества понятия о Корпоративной культуре (КК), идеологии предприятия (миссии), системы ценностей, единых стандартов поведения, общения с партнерами, конкурентами и коллегами.

2.2. Основные функции КК: формирование внутрикорпоративного имиджа; создание корпоративных традиций, ценностей; формирование у сотрудников понимания

общности интересов единого «мы»; укрепление корпоративного духа и повышение лояльности сотрудников; инструмент мотивации.

2.3. Настоящие Правила представляют собой совокупность правил, принципов и стандартов, в соответствии с которыми все работники организации, независимо от их должности, должны строить свою работу. Правила призваны способствовать повышению эффективности и конкурентоспособности Общества.

2.4. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми работниками Общества. Каждый работник несёт персональную ответственность за строгое следование указанным правилам и принципам в его работе. Каждый руководитель несёт ответственность за строгое соблюдение правил и принципов подчиненными ему работниками.

Обращение к работнику Общества.

Уважаемый работник!

- Вы являетесь частью большого, сплочённого коллектива, объединенного общими целями, имеющего многолетнюю историю, собственные традиции и внутреннюю культуру. Наше Общество — это коллектив единомышленников-профессионалов, объединенный любовью к предприятию и уважением к его истории. Ведь незнание своих истоков, неуважение к памяти прошлого является первым признаком безнравственности. В стабильности развития предприятия, в стремлении к постоянному совершенствованию предприятие ориентировано на долгосрочное сотрудничество с каждым человеком, являющимся членом трудового коллектива.

- Главное условие для работника – трудиться максимально эффективно, расценивать интересы Общества как свои личные, не останавливаться на достигнутом.

- Каждый работник должен понимать, что именно он создаёт реальность, в которой живет и действует. В коллективе нашего преуспевающего предприятия работают те, кто выделяет главное, умеет расставить приоритеты в своей работе и качественно их использовать, а также имеет здоровое честолюбие, обладает нестандартным мышлением, является настоящим профессионалом своего дела. В свою очередь предприятие уважает индивидуальность и ценность каждого сотрудника, поощряет инициативность, направляя и одновременно обеспечивая свободную творческую деятельность.

- Честное отношение к делу, максимальное использование своих сил и способностей приносят работнику Общества не только моральное удовлетворение, но и материальную выгоду, что в свою очередь является залогом процветания предприятия.

- Основной принцип в работе нашего Общества — это подчеркнутое внимание к Клиенту, для нас ценен каждый Клиент.

- Эффективная работа в Обществе является для каждого из нас самой надежной гарантией благополучного будущего.

3. Фирменный стиль

3.1. Под *фирменным стилем* Общество понимает единое стандартизированное оформление всей полиграфической и сувенирной продукции, строго регламентированный порядок использования фирменного знака и наименования предприятия.

3.2. Деловая печатная продукция (фирменные бланки, конверты, визитные карточки сотрудников) должна быть выполнена в едином стиле с использованием официальной символики и цветовой гаммы. Не допускается самовольное изменение структурными подразделениями предприятия фирменного знака, единой формы и стиля выполнения деловой печатной продукции.

3.3. Изображение логотипа и названия предприятия на рекламной и сувенирной продукции (ручки, календари, блокноты, брошюры, буклеты, проспекты и т.д.) должно соответствовать официальному эталону фирменного знака и стилю написания (размер и вид шрифтов, цвет, пропорции) наименования Общества.

3.4. Не рекомендуется использование предметов с логотипами сторонних компаний (за исключением логотипов производителя данного изделия). При общении с Клиентами и партнерами Общества там, где это уместно, сотрудникам следует подчеркивать свою принадлежность к Обществу, в том числе и через предметы, которыми они пользуются.

4. Стиль управления

4.1. Стиль управления Обществом определяется как демократический, основанный на взаимном доверии руководства и сотрудников, принципах коллегиальности и сотрудничества. Инициативность, здоровая критика, предложения по улучшению, направленные на развитие Общества и укрепление позиций на рынке, приветствуются.

4.2. Общие этические принципы и нормы деятельности

Общество осуществляет свою профессиональную деятельность на основе:

- неукоснительного соблюдения Конституции Республики Беларусь, действующего законодательства Республики Беларусь и международных правовых норм, локальных правовых актов, норм нравственности и правил делового этикета;

- уважения прав и законных интересов субъектов, вовлеченных в сферу нашей деятельности;

- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых изделий.

4.3. Осуществление миссии предприятия возможно при предъявлении следующих требований к личности работников и при соблюдении каждым членом коллектива следующих принципов корпоративного поведения:

Сотрудник Общества:

- является членом единой команды и разделяет миссию Общества, руководствуется настоящими принципами корпоративной культуры во всех профессиональных этических ситуациях;

- принимает на себя ответственность за реализацию заявленных целей и делает все возможное для их достижения;

- показывает пример профессионального отношения к выполнению служебных обязанностей, является образцом порядочности, соблюдает требования трудовой и производственной дисциплины;

- повышает уровень профессионального мастерства;

- не предпринимает действий, наносящих урон интересам организации, пресекает любые попытки опорочить её авторитет, никогда не использует полученную информацию в ущерб интересам, деловой репутации предприятия или для целей личной выгоды;

- формирует позитивный и достойный имидж организации, его сотрудников через профессиональную деятельность, личные беседы и общение с представителями СМИ;

- имеет право высказывать личное мнение и отстаивать свою позицию;

- руководствуется принципами доверия, взаимного уважения, равенства, открытости, честности и справедливости в отношениях с коллегами и Клиентами предприятия;

- уважает частную жизнь коллег, не допуская обсуждения и какого-либо вмешательства в нее;

Заботится о себе: ограждает себя от участия в незаконных, безнравственных и неэтичных делах, остаётся верным моральным стандартам;

Заботится о своём предприятии: Общество заслуживает лояльности, потому что оно предоставляет работникам достойную оплату труда, поэтому сотрудники обязаны придерживаться этического кодекса данной организации;

Заботится о своих коллегах: коллеги — это профессиональные партнёры, которые нуждаются в поддержке и внимании. В Обществе запрещены любые формы унижения достоинства человека, дискриминация и протекционизм.

5. Деловые и нравственные качества работников

5.1. Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый работник Общества должен обладать следующими деловыми качествами: дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, хозяйственность, коммуникабельность, исполнительность, умение доводить начатое дело до конца, настойчивость, целеустремлённость, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность.

5.2. Для эффективной слаженной работы в коллективе каждый работник Общества должен развивать в себе следующие нравственные качества: отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость.

5.3. В Обществе нетерпимо проявление таких человеческих пороков, как: безответственность, вероломство, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, распушенность, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство, критиканство, чрезмерное честолюбие.

5.4. Необходимо всегда помнить азбучную истину, что слова "спасибо" и "пожалуйста" создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

5.5. Не рекомендуется употребление таких выражений, как: "Я не знаю", "Я за это не отвечаю", "Мы не можем этого сделать", "Вы должны", поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к Обществу. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников

5.6. В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе и наибольшего соответствия каждого работника занимаемой должности (выполняемой работе) предприятие вправе проводить социально- психологическое тестирование и оценку работников, как индивидуальное, так и групповое.

6. Декларация прав работника

В Обществе признаются и гарантируются права и свободы человека согласно общепризнанным нормам и принципам международного права и в соответствии с Конституцией Республики Беларусь.

Осуществление прав и свобод работника не должно нарушать права и свободы других лиц.

Общество гарантирует равенство прав и свобод работника независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, принадлежности к профессиональным союзам, общественным объединениям, а также других обстоятельств.

Каждому работнику предприятия гарантированы следующие права:

6.1. Личные и гражданские права работника:

на личную неприкосновенность, уважение человеческого достоинства, чести и репутации, свободное развитие личности;

на защиту от произвольных посягательств и вмешательства в личную и семейную жизнь;

на выбор места жительства;

на повсеместное признание и соответствующую защиту своих прав и свобод.

6.2. Культурные права:

на участие в культурной жизни общества и пользование достижениями отечественной и мировой культуры;

на свободу преподавания, обучения, научную и творческую деятельность;

на интеллектуальную собственность, ее защиту, возмещение за ее использование;

на отдых и досуг (как индивидуальный, так и коллективный) для благоприятного использования свободного времени в целях духовного, культурного и физического развития.

6.3. Социальные права:

на уровень жизни, необходимый для поддержания благосостояния работника и его семьи;

на потребительский выбор, полноценное питание во время обеденного перерыва и в нерабочее время;

на достижимый наивысший уровень психического и физического здоровья, его охрану и медицинскую помощь;

на социальное обеспечение, социальное страхование и защиту в случаях социального риска.

6.4. Права на свободный выбор профессии, вида деятельности и места работы:

на профессиональную ориентацию, подготовку и повышение квалификации;

на профессиональную независимость при выполнении трудовых обязанностей;

на горизонтальное и вертикальное продвижение по службе с учетом стажа и квалификации;

на профессиональную реабилитацию и занятость при инвалидности;

- на свободу от принудительного труда;

- на объединение в профессиональные и иные союзы или организации.

7. Поощрения и ограничения (запреты)

7.1. В Обществе поощряется инициатива работников, направленная на:

рост доходов Общества от всех видов деятельности;

поднятие имиджа Общества в средствах массовой информации и обществе в целом;

экономии материальных, энергетических, информационных ресурсов и сокращение затрат;

совмещение профессий и должностей, овладение смежными профессиями и должностями;

рост профессиональных знаний и умений, навыков работников;

применение творческих способностей на благо каждого работника и предприятия в целом;

разработку новых методов, технологических процессов, оборудования, приспособлений и прочее, а также внедрение их в процесс производства;

передачу личного опыта молодым работникам;

повышение уровня квалификации работников путем обучения в образовательных заведениях;

соблюдение деловой и трудовой этики;

физическое и духовное развитие работников, ведение здорового образа жизни;

изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы, иностранных языков, применяемых в работе;

улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом;

предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих на предприятии, извещение руководства о случаях подобных нарушений;

развитие чувства принадлежности к единому коллективу, общности целей;

7.2. В Обществе запрещается:

появление на территории Общества в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

применение к работникам методов физического или грубого психологического воздействия;

любые виды злоупотреблений финансовыми или материальными ценностями предприятия и его клиентов, своим служебным положением в личных или корыстных целях;

свободное использование оборудования посторонними лицами, а также работниками, не отвечающими за сохранность этого оборудования;

использование любых видов оборудования, средств связи и транспорта в личных целях;

ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц, если это приведет к разглашению служебной или коммерческой тайны;

ведение коммерческой деятельности, не связанной с производственной деятельностью Общества, в рабочее и нерабочее время на территории предприятия;

участие в азартных играх (карты, рулетку и т. д.) на территории Общества;

совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение, любого имущества Общества, его Клиентов, работников и других лиц.

Любые из перечисленных выше случаев рассматриваются руководством предприятия. В случаях, приведенных в пункте 7.1. работники получают соответствующее вознаграждение. В случаях нарушения пункта 7.2. к виновным работникам применяются соответствующие наказания, определенные трудовым законодательством Республики Беларусь и локальными правовыми актами, действующими на предприятии. Как вознаграждения, так и меры наказания применяются независимо от служебного положения работника, личных симпатий, принадлежности к профессиональным союзам и прочих индивидуальных и групповых различий.

8. Рабочее время сотрудников

8.1. Время начала работы для работников предприятия определяется Правилами внутреннего трудового распорядка в зависимости от структурного подразделения, в котором работает данный работник.

8.2. Для того, чтобы начинать свой рабочий день вовремя (подготовить рабочее место и подготовиться самому), работник должен быть на рабочем месте за 10 минут до официального времени начала рабочего дня. Появление на работе после официального начала рабочего дня является опозданием и при отсутствии уважительной причины влечёт дисциплинарную ответственность.

8.3. При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение трех часов с момента начала рабочего дня.

Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более трех часов без уважительной причины считается прогулом, который влечет за собой дисциплинарное взыскание.

8.4. Систематические опоздания могут послужить поводом для разрыва трудовых отношений Общества с работником.

В условиях нарастающей конкуренции Клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием. Если необходимого работника нет на работе, Клиент уходит к конкурентам. Таким образом, один работник опоздал - десять работников остались без работы.

Опоздывая, вы работаете на Конкурента!

Опоздывая, вы не уважаете не только себя, но и руководство, и коллег!

9. Рабочее место сотрудников

9.1. Порядок, чистота и аккуратность рабочего места каждого работника создают благоприятное впечатление об Обществе в целом. Стремитесь создать наибольший комфорт для Клиента, себя и коллег.

9.2. Обществом приветствуется индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Общества. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и

порядок на своём рабочем месте. Ответственность за чистоту и порядок несёт также непосредственный руководитель подразделения.

9.3. Документы, составляющие коммерческую тайну предприятия, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т. ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для Общества, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

9.4. Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию фирм-конкурентов (в случаях, когда данная продукция не является необходимой по роду деятельности);
- художественную литературу, журналы, газеты и т.д. (не относящуюся к профессиональной деятельности);
- одежду, посуду, косметику.

9.5. Руководители подразделений осуществляют контроль соблюдения данных правил.

9.6. Запрещается принимать пищу на рабочих местах. Исключение составляют кофе, чай или вода, приготовленные в специально отведенных для этого местах. Питание сотрудников должно осуществляться в столовых или комнатах для приёма пищи.

10. Использование компьютеров и офисного оборудования

10.1. Общество предоставляет компьютер каждому работнику, которому он необходим в работе.

10.2. Если работник работает на компьютере другого работника, не следует менять установки и параметры, устанавливать свои пароли, нестандартные для Общества программы, стирать файлы или производить иные действия, которые не предусмотрены пользователем компьютера.

10.3. Общество не допускает использование компьютеров и др. офисного оборудования в личных целях. Под использованием офисного оборудования в данном случае понимается ксерокопирование личных документов, отправка личных сообщений по факсу и электронной почте, работа с Internet и т.п. в личных целях.

11. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте

11.2. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте запрещено. Общество приветствует здоровый образ жизни.

11.2. Курение допустимо только в специально отведенных для этого местах.

11.3. Непосредственный руководитель подразделения несёт персональную ответственность за соблюдение данных требований и требований по пожарной, санитарно-технической безопасности, сохранности мебели, оборудования и технических средств на рабочих местах.

12. Внешний вид сотрудников

12.1. Работники представляют облик Общества для Клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного работника, его поведения на рабочем месте и работы с Клиентами и Партнерами предприятия зависит имидж Общества и, в конечном счёте, его коммерческий успех.

12.2. Работники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Общества. Служащие предприятия должны поддерживать деловой стиль, который создаёт деловой имидж Общества.

12.4. Руководство формулирует несколько общих требований к своим работникам:

- каждый работник должен выглядеть аккуратно, с причёсанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;

- в рабочее время работники должны носить деловую одежду. Это требование означает одежду неярких расцветок, предполагающую деловой стиль (джинсы, шорты, свитера без строгой сорочки, спортивная одежда и «свободные» рубашки не допустимы).

Для женщин – не допустима одежда с оголенными животом, спиной и мини-юбки. Данное правило распространяется и на посещение учебных курсов, организованных в помещениях Общества и за его пределами, и на сотрудников, работающих на неполную ставку. При работе на территории Клиента также необходимо придерживаться вышеуказанных требований;

- работникам подразделений (производственные участки, административно-хозяйственная служба, и др.) желательно носить специальную одежду.

- в зимний и межсезонный период работники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь.

- недопустимо нахождение на рабочем месте работников в «вызывающей одежде».

13. Взаимоотношения в трудовом коллективе

13.1. Все взаимоотношения в трудовом коллективе строятся на основе взаимовыгодного партнёрства, уважения интересов каждого работника и Общества в целом. В связи с этим Общество в своей политике управления персоналом всемерно стремится к реализации следующих принципов:

- внимание к проблемам и трудностям каждого отдельного работника;
- единоначалие в отношениях руководитель-подчиненный;
- полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;

- стимулирование повышения уровня жизни;
- высокая исполнительская и трудовая дисциплина;
- ориентация на повышение качества обслуживания Клиентов предприятия;
- соответствие всякого вознаграждения непосредственно с той деятельностью, которая ведет к увеличению производительности и эффективности работы предприятия в целом;

- доступность для каждого работника информации о деятельности предприятия, не относящейся к коммерческой и служебной тайне;

- преемственность решений при смене руководителей;
- соблюдение общепризнанных международных норм, белорусского законодательства и руководящих документов, действующих на предприятии;

- конструктивное сотрудничество с профсоюзной организацией, членами которой являются работники предприятия, с целью обеспечения благоприятного социально-психологического климата в коллективе и эффективной работы предприятия;

- сокращение доли ручного труда;
- ориентация на развитие чувства коллективизма, ответственности каждого за достижение общей цели.

13.2. Работники, в свою очередь, осознавая всю важность достижения поставленной перед Обществом цели для улучшения их личного благосостояния, входя в трудовой коллектив ОАО «Витебские ковры», принимают на себя следующие обязательства:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности и связанные с ними распоряжения своего руководителя;

- соблюдать трудовую дисциплину;
- повышать производительность труда;
- не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;
- соблюдать технологическую дисциплину, требования по охране труда и производственной санитарии;

- соблюдать правила пожарной безопасности;

- бережно относиться к имуществу Общества, его работников и Клиентов;

- уважать личные интересы коллег по работе, интересы Общества и его Клиентов;
- соблюдать деловую этику;
- способствовать повышению эффективности работы своего подразделения и Общества в целом;
- своевременно информировать руководство о допущенных нарушениях локальных правовых актов, действующих на предприятии;
- добросовестно выполнять обязанности, возложенные трудовым договором, должностной (рабочей) инструкцией.

14. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе

14.1. В Обществе принято быть уважительными и этичными по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса.

14.2. Сотрудники должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса.

14.3. Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека, особенно в его отсутствие.

Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе - одна из основ успешной совместной работы.

14.4. Если один из работников (имеющий любую формальную должность) допустил некорректное поведение по отношению к другому сотруднику, не стоит отвечать ему тем же. В данном случае необходимо обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю, при этом всегда нужно помнить о законах субординации. Если некорректное поведение допускается со стороны непосредственного руководителя или сотрудник не может решить важный вопрос по субординации и видит, что исключительно необходимо обращение к руководству, то он может обратиться напрямую к указанным лицам (поставив в известность непосредственного руководителя). Однако, такие обращения не должны превратиться в систему.

14.5. Уместным является предварительный звонок для согласования возможности встречи, а также просьба разрешения войти при входе в кабинет старшего по должности, находящегося в кабинете в данный момент.

14.6. Преследования, ограничения любого работника по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы, и влекут персональную ответственность (в соответствии с белорусским законодательством).

15. Собrania и совещания

15.1. Руководство Общества проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией с работниками. О времени, месте и повестке дня очередного совещания, а также о составе участников непосредственный руководитель (генеральный директор), организующий совещание, оповещает участников лично в устной форме либо по средством чата (через приёмную).

15.2. Собрания и совещания организуются в соответствии с принятыми в подразделениях предприятия правилами.

15.3. Работники должны приходить на собрания вовремя, иметь при себе блокнот и ручку, а также отключать мобильные телефоны до начала собрания. Работники, пропускающие собрания или опаздывающие на них без уважительной причины, могут быть подвергнуты взысканиям.

15.5. Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план собрания, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.

15.6. Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике совещания. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой

аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Старайтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение не меньше своего. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

16. Отношения Общества с Клиентами

16.1. Удовлетворение клиентов - важнейшая задача Общества, поэтому работники должны обеспечить любого Клиента наилучшим сервисом. В условиях жёсткой конкуренции Клиент может перейти к конкуренту из-за некачественного обслуживания.

16.2. Наша главная задача не только привлечь Клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

16.3. Предупредительное отношение к Клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнёрских отношений.

16.4. С любым посетителем предприятия работники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда Клиент находится в кабинете один. На появление Клиента работник предприятия должен отреагировать немедленно. В случае, если Клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему Клиента.

16.5. Работники Общества не должны допускать возникновения конфликта интересов предприятия и его деловых партнеров. В случае возникновения конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам Общества и наших Клиентов, персонал предприятия должен приложить все возможные усилия для наиболее эффективного их разрешения.

16.6. Работники не должны принимать подарки или бесплатные услуги, превышающие нормы делового этикета, от третьих лиц за выполнение ими своих должностных обязанностей на предприятии.

16.7. За задержки в обслуживании Клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несёт непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало Клиента.

17. Стандарты общения с Клиентами по телефону

Впечатление об предприятии складывается по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

17.1. Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее третьего сигнала звонка должен следовать ответ. По скорости реакции на звонок клиент либо партнер будет судить о степени заинтересованности сотрудника.

17.2. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название предприятия. Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

17.3. В случае, если сотрудник, у которого звонит телефон, занят решением производственных вопросов, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег.

17.4. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

17.5. Правильно и корректно говорить по телефону также важно, как вести переговоры.

17.6. При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь - это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней.

17.7. Заканчивать разговор рекомендуется фразой "Всего доброго", "Всего хорошего".

17.8. Если звонит телефон в то время, когда сотрудник говорит по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить, что занят и выяснить у второго собеседника, будет ли он ожидать или перезвонит.

18. Конфиденциальность

18.1. Информация является важнейшим достоянием предприятия.

Допуская утечку информации, мы опять же работаем на конкурента!

18.2. На предприятии запрещена передача любой информации, кроме специально разрешенных имиджевых мероприятий.

18.3. Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.

18.4. Аналогичные санкции могут быть применены к работнику, допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб имиджу и репутации предприятия.

18.5. Любая негативная информация об Обществе или его руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию Общества, рассматривается руководством предприятия как нарушение трудовой дисциплины.

19. Корпоративные и личные праздники

19.1. Предприятие уважает личные праздники и торжественные даты своих работников и лояльно относится к инициативе работника провести фуршет для своих коллег по работе.

19.2. Необходимые условия проведение фуршета:

- работнику, желающему провести фуршет для коллег по работе необходимо получить согласие руководителя структурного подразделения, в котором он работает. Руководитель структурного подразделения предприятия вправе отказать работнику в разрешении проведения фуршета без объяснения причин отказа;

- фуршет должен проводиться только вне рабочего время;

- не допускается употребление алкогольных напитков сотрудником и приглашенными коллегами;

- ответственность за соблюдение правил внутреннего распорядки и норм корпоративной культуры предприятия во время и после фуршета возлагается на руководителя структурного подразделения.

19.3. С целью поддержания командного духа коллектива Общества, регулярно проводятся корпоративные праздничные мероприятия, приуроченные к памятным датам в истории Общества и общенациональным праздникам.

19.4. Любой работник Общества вправе присутствовать на проводимых корпоративных праздниках или может воздержаться от их посещения без объяснения причин.

19.5. Во время проведения праздничных мероприятий работники обязаны особое внимание уделить соблюдению норм корпоративной культуры и профессиональной этики.

20. Контроль и ответственность за исполнение настоящих Правил

20.1. Администрация и профсоюзный комитет предприятия осуществляют контроль выполнения правил, принципов и стандартов, заложенных в настоящих Правилах.

20.2. Контролируют и несут ответственность за выполнение данных Правил руководители структурных подразделений, а также непосредственно сотрудники Общества.

20.3. Обо всех нарушениях Правил должно быть незамедлительно сообщено руководству и приняты соответствующие меры для недопущения нарушений в дальнейшем.

21. Заключительные положения

21.1. Все работники Общества должны быть ознакомлены с данными Правилами.

21.2. Принимаемые работники знакомятся руководителем с настоящими Правилами.

21.3. Ответственность за ознакомление работников с Правилами возлагается на руководителей структурных подразделений Общества.

21.4. Копия Правил хранится в каждом структурном подразделении Общества.

РАЗРАБОТАНО:

Начальник управления
по работе с персоналом

Н.В.Буйко

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора
по коммерческим вопросам

В.Ф.Сазон

Заместитель генерального директора
по экономике

Е.И.Щукина

Начальник производственного управления

С.В.Стрижак

Заместитель генерального директора
по идеологии и социальным вопросам

Н.Н.Бухтияров

Юрисконсульт

О.Г.Бужинская

Председатель профкома

Е.А.Табакова