



УТВЕРЖДАЮ

Управляющий КСМ-Комфорт

  
\_\_\_\_\_ А.Н. Лонин

« 25 » декабря 2019 года

**КОДЕКС  
корпоративной этики управляющей организации  
ООО «КСМ-Комфорт»**



*«Невозможно подробно описать правильное поведение во всех ситуациях, которые могут возникнуть в процессе нашей работы – при любых обстоятельствах применяйте здравый смысл и ответственное отношение к репутации при принятии решений.*

*Я уверен, что бескомпромиссное следование принципам и нормам Кодекса всеми членами команды повысит эффективность работы компании, укрепит репутацию, поспособствует развитию прочных деловых связей с клиентами и партнерами»*

*Управляющий КСМ-Комфорт А.Н.Лонин*

## **Наша концепция работы:**

**CLIENT-ORIENTED MANAGEMENT** - управление,  
ориентированное на клиента



## Наши Ценности

### Миссия компании

Мы создаем комфортную жизнь для наших клиентов, путем внедрения новых технологии.

Мы создаем комфортные условия жизни и надлежащее содержание имущества наших клиентов.

### Клиент:

- Вся наша деятельность построена вокруг и для клиента
- Мы хотим удивлять и радовать наших клиентов качеством предоставления услуг
- Мы превосходим ожидания наших клиентов

### Сотрудники:

- Мы команда- нового поколения, без синдрома работы в ЖКХ
- Мы обещаем и делаем – это наши приоритет в работе
- Мы находим индивидуальный подход к каждому клиенту

### Технологии:

- Мы внедряем новые удобные сервисы, для удобства своих клиентов
- Мы постоянно совершенствуемся и развиваемся

## ОГЛАВЛЕНИЕ

### **О кодексе деловой этики**

- 1.1 Для кого предназначен кодекс
- 1.2 Соблюдай кодекс – поступай правильно
- 1.3 Этические принципы

### **Соблюдение этических принципов в работе**

- 2.1 Стандарт внешнего вида
- 2.2 КСМ-Комфорт, как работодатель
- 2.3 Рабочая атмосфера
- 2.4 Здоровье, безопасность и охрана труда
- 2.5 Общие принципы поведения работников
- 2.6 Информация конфиденциального характера
- 2.7 Соблюдение коммерческих интересов
- 2.8 Противодействие коррупции

### **Этическая практика ведения бизнеса**

- 3.1 Взаимоотношение с клиентами
- 3.2 Взаимоотношение с конкурентами
- 3.3 Взаимоотношение с контрагентами и Партнерами
- 3.4 Взаимоотношение с контролирующими органами
- 3.5 Отношение с акционерами

### **Раскрытие информации**

- 4.1 Прозрачность ведение бизнеса
- 4.2 Публичные коммуникации и общение в социальных сетях

### **Соблюдение норм настоящего кодекса**

## **1. О кодексе деловой этики**

### **1.1 Для кого предназначен кодекс?**

Кодекс корпоративной этики ООО «КСМ-Комфорт» отражает принятые в компании стандарты поведения, основанные на нашей миссии и ценностях, гарантирующие честные и справедливые отношения, к сотрудникам компании, клиентам, партнерам, конкурентам.

Кодекс этики предназначен для каждого сотрудника управляющей организации ООО «КСМ-Комфорт», вне зависимости от занимаемой должности.

Мы приветствуем и поощряем следование Партнерам, контрагентам, клиентам КСМ-Комфорт, принятым в компании этическим стандартам. Если вы привлекаете сторонних лиц для работы с компанией, убедитесь, что партнер обладает должной репутацией и разделяет этические нормы, отраженные в Кодексе.

Кодекс устанавливает единые принципы деловой этики и делового поведения для всех работников КСМ-Комфорт, независимо от их местонахождения.

### **1.2 Соблюдай Кодекс – поступай правильно!**

КСМ-Комфорт осуществляет свою деятельность на всей территории города Петрозаводска. Сотрудники нашей команды являются гражданами Российской Федерации, в результате чего, деятельность компании регулируется множеством законов. В своей деятельности мы должны соблюдать действующее законодательство, нормативные акты в дополнение к настоящему Кодексу.

Соблюдение положений Кодекса, является обязательным для всех членов команды, это неотъемлемое условие работы каждого из нас. Если вы столкнулись с противоречием, и местное законодательство предъявляет более жесткие требования – следуйте требованиям местного законодательства.

## **Каждый член нашей команды ОБЯЗУЕТСЯ:**

- Соблюдать требования законодательства. Если вы заметили какой-либо случай нарушения требований законодательства, или вас просят совершить поступок, который, на ваш взгляд, может привести к их нарушению, незамедлительно сообщите об этом своему непосредственному руководителю;
- Ознакомиться с положениями Кодекса этики и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- Знать и соблюдать положения внутренних документов, применимых для вашей работы. Вы, безусловно, можете не помнить наизусть положения всех нормативных документов компании, но должны понимать заложенные в документы принципы и знать, с каким документом нужно свериться в случае необходимости;
- С уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам;
- Выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
- Признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий;
- Содействовать при проведении расследований по фактам возможных нарушений;
- Обращаться за помощью к своему непосредственному руководителю, если у вас появились вопросы о применении Кодекса или сомнения относительно соблюдения этических принципов.

## 1.3 Этические принципы

Этические принципы КСМ-Комфорт, представляют собой свод норм, следуя которым работники ООО «КСМ-Комфорт» реализуют на практике требования корпоративных компетенции.

### **Ставить на первое место человека**

Для нас дома – это актив компании. За каждым домом мы всегда видим конкретного человека – нашего клиента. Все, что делает сотрудник компании КСМ-Комфорт делается для удобства и блага клиента.

### **Работать на совесть**

Это значит точно и старательно выполнять свои должностные обязанности, соблюдать принятые на себя деловые обязательства, выполнять принятые планы работы, оправдывать честь быть сотрудником компании КСМ-Комфорт.

### **Воспринимать себя частью целого**

Быть частью коллектива – значит внимательно и честно относиться к коллегам, руководителю, подчиненным. Так же внимательно относиться к рабочему пространству. Поддерживать порядок на рабочем месте, бережно относиться к технике и инструменту.

Доверие к друг другу и слаженная работа – это сила компании.

### **Ориентироваться на результат**

Следуя этому принципу, мы помним, что результаты нашей работы всегда конкретны и проявляются в увеличении прибыли компании, удовлетворённости клиентов, доверии людей.

### **Принимать взвешенные решения**

Все решения мы принимаем, руководствуясь принципом безопасности и минимизации рисков, а так же экономической целесообразности компании.

### **Быть Лидером**

Компания КСМ-Комфорт заявила себя на рынке, как лидирующая компания в сфере обслуживания жилого фонда. Работники компании должны поступать по лидерски: мы ведем за собой, мы не боимся перемен, мы постоянно работаем над свои совершенством!

## **2. Соблюдение этических принципов в работе**

### **2.1 Стандарт внешнего вида**

Команда КСМ-Комфорт – это уверенные в себе сотрудники, стремящиеся к успеху. От того, как выстроено общение, выглядит сотрудник, создается впечатление о компании в целом.

В выборе одежды, прически и аксессуаров мы руководствуемся принципом «Я настроен заниматься серьезным делом и не собираюсь никого эпатировать».

Мы не сторонники слишком жестких и консервативных правил, однако, традиционный деловой стиль является обязательным вариантом нашего внешнего вида с понедельника по пятницу.

Исключение составляют сотрудники обязанные носить специальную одежду.

Для сотрудников технической службы, стандарты работы которых предполагают ношение специальной одежды, ее ношение обязательно во все без исключения рабочие часы.

### **2.2 КСМ-Комфорт – как работодатель**

Команда КСМ-Комфорт – наше главное преимущество. Компания неукоснительно выполняет и соблюдает трудовое законодательство. Мы гарантируем членам нашей команды достойную оплату труда и равные возможности для развития карьеры в соответствии с результатами оценки личной эффективности. Такая оценка учитывает не только результативность, но и соответствие сотрудников нашим ключевым компетенциям: «Мы – команда», «Все – для клиента».

В целях сохранения уровня социального обеспечения мы предоставляем нашим сотрудникам систему корпоративных льгот. Она включает в себя, в том числе компенсации расходов на ГМС, компенсации расходов на использование северного билета сотрудникам и членам его семьи, премиальные вознаграждения.

Постоянное развитие – это необходимое условие нашего успеха, поэтому мы уделяем большое внимание профессиональному и личностному росту сотрудников. Компания предоставляет возможности для обучения и развития профессиональных, лидерских и управленческих компетенций членов своей команды.

### **2.3 Рабочая атмосфера**

Мы стремимся создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому члену нашей команды раскрыть свой потенциал. Наши сотрудники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах.

Мы признаем ошибки, извлекаем уроки и предпринимаем действия. Мы ценим командную работу, где каждый голос будет услышан. Мы уважаем взгляды других и делимся знаниями и ресурсами для достижения отличных результатов, обеспечения высокого качества работ и содействия



индивидуальному и коллективному росту. Члены нашей команды относятся друг к другу как к внутреннему клиенту – мы открыты и доверяем друг другу.

Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – наша общая обязанность. В нашей команде недопустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения.

Никакие формы дискриминации, в том числе на основании убеждений, возраста, половой принадлежности и других характеристик, не имеют право на существование в компании ни при каких условиях.

## **2.4 Здоровье, безопасность и охрана труда**

Мы заботимся о здоровье и благополучии членов нашей команды, поэтому обеспечение безопасности и комфортных условий работы, поддержание здорового образа жизни являются для нас приоритетом.

В компании КСМ-Комфорт на системной основе проводится оценка условий труда сотрудников.

При этом безопасность на рабочем месте зависит не только от мер, принимаемых компанией, но и от компетентности каждого сотрудника. Даже самые важные и срочные дела мы должны выполнять только при условии соблюдения правил безопасности и охраны труда.

Мы верим, что здоровый образ жизни является основой для гармоничного развития наших сотрудников. Спорт для нас – средство создания командного духа и позитивного настроения. Поэтому компания поддерживает усилия сотрудников, направленные на укрепление собственного здоровья и ведение здорового образа жизни.

КСМ-Комфорт всегда поддерживает инициативу сотрудников принимать участие в спортивных мероприятиях организованных компании КСМ.

## **2.5 Общие принципы поведения работников**

Взаимодействие между работниками выстраивается на основе уважения личности и нацеленности на результат.

**Честность, порядочность, вежливость и корректность в отношениях между коллегами по работе**

**Пунктуальность, четкое и своевременное выполнение взятых на себя обязательств, самодисциплина, организованность**

**Обмен опытом и информацией, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата**

**Рациональное использование своего рабочего времени и времени коллег**

## **2.6 Информация конфиденциального характера**

Соблюдение принципов конфиденциального характера является одним из необходимых условий поддержания стабильности ООО «КСМ-Комфорт». Разглашение конфиденциальной информации может нанести ущерб управляющей компании.

Работники не вправе разглашать информацию конфиденциального характера или использовать такую информацию в личных целях либо в интересах третьих лиц.

ООО «КСМ-Комфорт» оставляет за собой право в случае умышленного или неосторожного разглашения его работником информации конфиденциального характера, к которой он получил доступ в связи с исполнением трудовых обязанностей, применять к нему меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

### **Для сохранения информации конфиденциального характера необходимо соблюдать следующие требования:**

- использовать информацию конфиденциального характера только в рамках выполнения служебных обязанностей. Передача подобной информации любым другим лицам, в том числе коллегам, чья работа не связана с ее использованием, возможна только с разрешения управляющего компании, если это не противоречит нормативным документам ООО «КСМ-Комфорт»
- раскрывать информацию конфиденциального характера по различным направлениям деятельности ООО «КСМ-Комфорт» для инвесторов и государственных органов в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, уставом и нормативными документами ООО «КСМ-Комфорт»
- сохранять информацию конфиденциального характера о работниках, включая информацию об их персональных данных и доходах, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации
- возлагать на работников персональную ответственность за содержание размещаемой ими в общедоступных ресурсах сети Интернет информации об ООО «КСМ-Комфорт», его деятельности и планах.

## 2.7 Соблюдение коммерческих интересов

Извлечение прибыли – одна из главных целей деятельности ООО «КСМ-Комфорт», как коммерческой организации.

Работники в своей профессиональной деятельности должны осознавать себя частью ООО «КСМ-Комфорт», руководствоваться его коммерческими интересами и стремиться к обеспечению общей прибыльности как путем увеличения доходов, так и путем снижения издержек.

Ценовая политика ООО «КСМ-Комфорт» в отношении оказываемых коммунальных, жилищных и сопутствующих им услуг строится на коммерческой основе с неукоснительным соблюдением тарифов и ограничений, устанавливаемых государственными органами.

## 2.8 Противодействие коррупции

Работники не вправе непосредственно либо через третьих лиц участвовать в коррупционной деятельности, в том числе недопустимо:

- **Предлагать, обещать или давать взятки**
- **Злоупотреблять полномочиями**
- **Осуществлять коммерческий подкуп**

## 3. Этическая практика ведения бизнеса

### 3.1 Взаимоотношения с клиентами

Взаимоотношения с клиентами – основа нашего бизнеса. Мы здесь, чтобы предоставлять сервис нашим клиентам, а так же обеспечить комфорт для проживания клиентов в многоквартирном жилом доме.

Компания КСМ-Комфорт нацелена на долгосрочное взаимоотношение со своим клиентом, клиент – наш Партнер.

Мы всегда стремимся соответствовать самым высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально. Мы применяем индивидуальный подход к каждому, так как нам важно, чтобы клиент чувствовал себя надежно и уверенно. Каждый сотрудник компании выполняет обещания, данные клиентам, оперативно реагирует на запросы, несет персональную ответственность за результаты своей работы, признает ошибки, извлекает уроки и предпринимает действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей, дает исчерпывающие консультации, не вводящие клиентов в заблуждение, и информирует клиентов о возможных рисках.

Обратная связь от наших клиентов – неотъемлемая часть нашего развития и самосовершенствования. Работая с обращениями, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращаем появление аналогичных ситуаций в будущем. Мы очень ценим и внимательно относимся к отзывам о нашей работе, так как это повышает качество наших услуг и сохраняет преданность наших клиентов.

Работая с информацией о клиентах, мы заботимся о ее сохранности. Доступ к указанным данным обусловлен производственной необходимостью и

ограничен тем персоналом компании, который наделен соответствующими полномочиями.

### **3.2 Взаимоотношение с конкурентами**

Мы строим свои отношения с конкурентами на основе взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество.

ООО «КСМ-Комфорт» стремится к развитию здоровой конкуренции в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В своей деятельности мы не допускаем никаких проявлений недобросовестной конкуренции.

### **3.3 Отношения с Партнерами**

Мы взаимодействуем с контрагентами и Партнерами на основе долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества, уважения, доверия, честности и справедливости.

ООО «КСМ-Комфорт» сотрудничает только с надежными контрагентами и Партнерами, репутация которых не может нанести ущерб репутации компании КСМ.

Мы добросовестно выполняем свои контрактные обязательства перед контрагентами и требуем того же от них, разрешаем возникающие в процессе деятельности споры, как правило, путем переговоров, стремясь найти взаимоприемлемые решения (компромиссы).

### **3.4 Взаимоотношения с администрацией, органами местного самоуправления, контролирующими органами**

Отношения управляющей организации с органами местного самоуправления, надзорными органами основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества.

Сотрудники ООО «КСМ-Комфорт» должны быть вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию компании и не препятствовать расследованиям в случае их проведения.

### **3.5 Отношения с акционерами**

В отношении с акционерами компании придерживаемся прозрачности своей деятельности и соблюдения требований законодательства Российской Федерации. Обеспечиваем высокий уровень корпоративного управления для достижения целей, поставленных инвесторами.

Мы обеспечиваем рентабельность хозяйственной деятельности ООО «КСМ-Комфорт». Прилагаем усилия, направленные на увеличение для инвесторов собственной стоимости.

## **4. Раскрытие информации**

### **4.1 Прозрачность ведение бизнеса**

Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и публикуем достоверную и своевременную информацию как финансового, так и нефинансового характера.

При раскрытии информации мы руководствуемся принципами регулярности, последовательности, оперативности, доступности, достоверности, полноты и сравнимости раскрываемых данных.

Являясь жилищно-коммунальной компанией, мы полностью соблюдаем требования законодательства по раскрытию информации, а также публикуем дополнительные сведения, которые необходимы нашим клиентам для принятия полного и объективного представления о деятельности компании.

### **4.2 Публичные коммуникации и общение в социальных сетях**

Сотрудники должны помнить, что общение в социальных сетях интернет, как правило, носит публичный характер.

Сотрудникам запрещается распространять или обсуждать без согласия управляющего компании на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью ООО «КСМ-Комфорт», в том числе с использованием логотипов и символики КСМ-Комфорт, размещать фото- и видеоизображения, не соответствующие действительности и/или порочащие деловую репутацию организации. Данное требования не распространяется на сотрудников, наделенными полномочиями обработки сообщений и другой информации в социальных сетях компании и прочих интернет ресурсах.

## **5. Соблюдение норм настоящего кодекса**

Необходимо помнить, что соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки персонала и принятии решений о карьерном продвижении.

При наличии правовых оснований к сотрудникам, которые не выполняют своих обязанностей по соблюдению положений настоящего Кодекса, могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством.

Кодекс может быть изменен путем утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам, принятым в мировой и российской практике. Новая редакция Кодекса утверждается управляющим компании.