



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

KODEKS ETYCZNY

EUREKA Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

WIZJA Firmy:

Uzyskanie w regionie pozycji lidera producenta wybranych urządzeń dla przemysłu według własnych rozwiązań konstrukcyjnych.

MISJA Firmy:

Zaspokajanie potrzeb rynkowych, ciągłe rozwijanie naszej organizacji i generowanie dochodu dla pracowników i właścicieli firmy. Cele te osiągamy poprzez projektowanie i produkcję innowacyjnych rozwiązań dla przemysłu spożywczego, chemicznego, weterynaryjnego i ochrony środowiska. Standardem naszego działania jest nacisk na wysoką jakość wykonywanej pracy i tworzenie przyjaznego środowiska pracy, gwarantującego swobodę wymiany myśli i motywującego do samokontroli pracowników. Konkurujemy na rynku dzięki umiejętności dostosowania się do potrzeb klienta; ponadto, posiadamy wieloletnie doświadczenie w branży, które pozwala zrozumieć specyfikę tych potrzeb i zaprojektować najlepsze rozwiązania.

„Wprawdzie zysk jest faktycznie ważnym rezultatem działalności przedsiębiorstwa, trzeba jednak spojrzeć na to z szerszej perspektywy i uświadomić sobie rzeczywiste powody istnienia przedsiębiorstwa”

Dawid Packard



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Cele i korzyści z wdrożenia kodeksu etycznego w firmie Eureka:

Posiadanie kodeksu etycznego dla przedsiębiorstwa Eureka jest dowodem na to, że firma korzystając z wolnego rynku, potrafi uznać i docenić prawo innych podmiotów do uczciwej konkurencji. Ponadto kodeks etyczny spełnia jeszcze jedną ważną rolę – służy budowaniu wizerunku firmy Eureka.

Kodeks Etyczny opisuje najważniejsze wartości/założenia, którymi kieruje się Firma **EUREKA Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie** w swojej działalności.

Nasze wartości to:

- Zadowolenie klienta
- Uczciwość i rzetelność
- Profesjonalizm
- Zaufanie i współpraca
- Doskonalenie i rozwój

Firma Eureka promuje zrównoważony rozwój, dążąc do równowagi między ekonomią, etyką i ekologią. W działalności biznesowej kieruje się wysokimi standardami etycznymi, budując partnerskie relacje

z klientami, pracownikami, kontrahentami i dostawcami.

Eureka promuje etos uczciwej i solidnej pracy. Wspiera rozwój pracowników oraz zapewnia im bezpieczne i godne warunki pracy.

Eureka gwarantuje każdemu poszanowanie jego praw i godności.

W firmie niedopuszczalna jest dyskryminacja ze względu na pochodzenie, płeć, przekonania, preferencje oraz przynależność do organizacji działających zgodnie z prawem.

Eureka uznaje, że postępowanie etyczne obejmuje przestrzeganie obowiązujących norm społecznych i prawnych, jak również zasad opisanych w niniejszym Kodeksie.



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Zadowolenie klienta

Wypełniamy zobowiązania i umowy zawarte z klientem. Naszej pracy towarzyszy idea osiągnięcia korzyści i satysfakcji przez obie strony. Budujemy długotrwałe relacje z klientem oparte na zaufaniu i jasnych zasadach współpracy.

Świadczymy wysokiej jakości usługi dostosowane do potrzeb klienta.

Jak to zrobimy?:

1. Z otwartością i życzliwością obsługujemy wszystkich klientów bez względu na zakres współpracy.
2. Aktywnie wychodzimy naprzeciw potrzebom klienta, starając się wyprzedzać jego oczekiwania i poszukując usprawnień we współpracy.
3. W przypadku pojawiających się problemów, doradzamy klientowi i wspólnie szukamy najlepszych rozwiązań.
4. Nie obiecujemy usług lub działań niemożliwych do realizacji.
5. Jeśli nie możemy spełnić oczekiwań klienta, zawsze wyjaśniamy dlaczego.
6. Na bieżąco informujemy klientów i współpracowników o każdej mogącej ich dotyczyć zmianie w naszych systemach i sposobie świadczenia usług.
7. Szybko i rzetelnie informujemy klienta o odchyleniach jakościowych w realizacji usługi.
8. Sprawnie i bez zbędnej zwłoki odpowiadamy na pisma, e-maile i telefony.



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Uczciwość i rzetelność

W naszych kontaktach z klientami, pracownikami i partnerami przestrzegamy przepisów prawa oraz ogólnie przyjętych standardów. Ceniemy prawdomówność i bierzemy odpowiedzialność za swoje działania. Upowszechniamy dobre wzorce postępowania i reagujemy na naganne zachowania innych.

Jak to zrobimy?:

1. Dbamy o wysoką jakość obsługi klienta i mamy świadomość osobistej odpowiedzialności za naszą pracę.
2. Dotrzymujemy zarówno zobowiązań spisanych w umowach jak i ustnych obietnic.
3. Wywiązujemy się z warunków współpracy. W przypadku przeszkód szukamy optymalnych rozwiązań, korzystnych dla obu stron.
4. Dotrzymujemy terminów i obietnic składanych klientom, np. przyjeżdżamy punktualnie na umówione spotkanie, przekazujemy nasze oferty w uzgodnionym terminie.
5. Dokładnie sprawdzamy informacje zanim prześlemy je klientowi lub współpracownikom.
6. Udzielamy rzetelnej informacji na zapytania klienta.
7. Śledzimy na bieżąco zmiany w uchwałach, zarządzeniach i procedurach oraz przekładamy je na wykonywane obowiązki.
8. Przyznajemy się do swoich błędów i dążymy do ich naprawienia. Przewidując dalsze konsekwencje reagujemy na pomyłki kolegów, tak, aby też mogły być skorygowane.



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Profesjonalizm

Dążymy do stałego podnoszenia standardów i jakości naszej pracy, aby osiągać założone cele. Posiadamy wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania naszych zadań. Jesteśmy konsekwentni w działaniu.

Jak to zrobimy?:

1. Znamy nasze obowiązki, mamy jasno określone cele i znamy metody ich realizacji. Zapewniamy pracownikom dostęp do informacji niezbędnych do wykonywania ich obowiązków.
2. Szanujemy czas zarówno naszych klientów, dostawców jak i współpracowników.
3. Dbamy o dobre imię naszych klientów i zapewniamy im bezpieczeństwo informacji uzyskanych w trakcie współpracy.
4. Przestrzegamy poufności informacji dotyczących cen, warunków współpracy i jakichkolwiek innych danych, które naruszałoby dobro Firmy Eureka, dobro naszych klientów i dostawców lub obowiązujące przepisy prawne.
5. Składamy klientowi obietnice zgodne z naszymi aktualnymi możliwościami i przyjętymi standardami.
6. Dobrze znamy zalety naszej oferty handlowej i rozumiemy oczekiwania klienta, dzięki czemu potrafimy właściwie dopasować ofertę do danego klienta.
7. Wiedzę o konkurencji traktujemy, jako impuls do doskonalenia naszych usług. W kontaktach z klientami nie wypowiadamy się negatywnie o firmach konkurencyjnych.
8. Jesteśmy świadomi, że nasze działania wpływają na wizerunek Eureka na rynku.



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Zaufanie i współpraca

Podczas wykonywania obowiązków wspólnie budujemy partnerskie relacje. Jesteśmy otwarci i życzliwi wobec klientów i współpracowników. Dbamy o naszą wiarygodność dotrzymując obietnic. Pomagamy sobie efektywnie dzieląc się wiedzą i informacją

Jak to zrobimy?:

1. Tworzymy atmosferę otwartego i bezpośredniego wyrażania swoich opinii. Każda opinia jest cenna.
2. Traktujemy innych tak, jak chcielibyśmy sami być traktowani.
3. Promujemy faktycznych autorów sukcesów i osiągnięć, nie przypisujemy sobie zasług innych osób.
4. Zawsze reagujemy, gdy widzimy, że ktoś wykonuje pracę w sposób niebezpieczny, zagrażający życiu i zdrowiu.
5. Jeśli widzimy, że współpracownik jest bardzo obciążony pracą, w miarę możliwości pomagamy mu.
6. Nie zostawiamy niezafatwionych spraw współpracownikom z następnej zmiany.
7. Dążymy do polubownego rozstrzygnięcia spraw spornych w atmosferze koleżeństwa i poszanowania dla odmienności poglądów. Nasze sympatie i antypatie nie mogą mieć wpływu na wykonywanie zadań.
8. Jesteśmy świadomi, że interes firmy jest ważniejszy od interesu grupowego i lokalnego.



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Doskonalenie i rozwój

Stale i aktywnie dążymy do zmian na lepsze. Zdobywamy nową wiedzę. Dbamy o rozwój naszych umiejętności. Jesteśmy proaktywni, wybieramy „marchewkę a nie kija”. Zamiast narzekania usprawniamy procesy poprzez proponowanie nowych rozwiązań i eliminowanie błędów.

Jak to zrobimy?:

1. Stale poszukujemy usprawnień procesów, w których uczestniczymy. Pojawiające się problemy traktujemy jako nowe doświadczenia, które są okazją do zmiany na lepsze.
2. Monitorujemy i aktywnie reagujemy na zmiany w organizacji, wśród naszych klientów i konkurencji. Nie negujemy wprowadzanych innowacji bez zrozumienia ich celowości.
3. Twórczo rozwijamy pomysły pojawiające się w różnych miejscach organizacji i dążymy do ich wdrożenia.
4. Stwarzamy warunki do rozwoju innowacyjności.
5. Dzielimy się wiedzą i pomysłami.
6. Przyznajemy się do niewiedzy lub braku kompetencji. Aktywnie dążymy do ich pozyskania przy wsparciu przełożonego. Nie popełniamy dwa razy tych samych błędów.
7. Ponosimy współodpowiedzialność za efekty szkoleń, w których uczestniczymy (obok organizatorów i prowadzących). Wykorzystujemy wiedzę i umiejętności zdobyte na szkoleniach do ulepszania naszej codziennej pracy.
8. Nie obawiamy się wyrażania i przyjmowania krytyki, dostrzegając w tym możliwości doskonalenia. Otwartość na przyjmowanie krytyki jest szczególnie ważna w przypadku Właściciela firmy. W krytyce skupiamy się na sprawach, a nie na ludziach.



Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie

Dążymy do tego, aby wprowadzać pozytywne zmiany w codziennym życiu naszych klientów, dostarczając im nowatorskie usługi oraz produkty o wysokiej jakości.

Nasze zobowiązania to:

➤ Z klientami

Swój sukces zawdzięczamy wysokiej jakości produktom i usługom, które spełniają oczekiwania klientów. Nieustannie zwracamy uwagę na potrzeby i wyzwania rynku tak, aby oceniać i ulepszać nasze produkty i usługi oraz technologie i sposoby działania. Projektując i wprowadzając na rynek kolejne produkty dążymy do tego, aby zapewnić naszym klientom korzyści dzięki wysokiej jakości i nowatorskim rozwiązaniom.

➤ Z pracownikami

Wierzymy w lojalność, szczerą i motywację zespołu jaki wspólnie tworzymy. Mamy do siebie zaufanie, do swoich umiejętności, inicjatywy i obowiązkowości. Dążymy do tego, aby zapewnić należyte warunki bezpieczeństwa i higieny pracy, a jednocześnie tworzymy środowisko, które sprzyja rozwojowi kwalifikacji zawodowych i poczucia indywidualnej odpowiedzialności. Ponadto promujemy dzielenie się wiedzą, rozwój partnerstwa i zdolność do innowacyjnego myślenia.

➤ Z dostawcami

Aby zapewnić jak najlepszą obsługę naszym własnym klientom, aktywnie tworzymy trwałe relacje z dostawcami części do naszych urządzeń. Dostawców traktujemy z szacunkiem, sprawiedliwie i uczciwie i tego samego oczekujemy od nich.

➤ Z konkurentami

Zgadza się z hasłem uczciwej konkurencji, którą uważamy za jeden z najważniejszych czynników rozwoju i innowacji. Oznacza to, że promujemy uczciwe działania oraz zdobywanie rynku dzięki wysokiej jakości oraz innowacyjności naszych produktów i usług.

➤ Wobec środowiska i lokalnych społeczności

Szanujemy środowisko naturalne. Jako firma świadoma zagrożeń natury ekologicznej, staramy się w prowadzonej działalności kontrolować zużycie energii i innych zasobów naturalnych, a także uwzględniać kwestie ochrony środowiska. Będąc przedsiębiorstwem innowacyjnym przyczyniamy się do rozwoju lokalnych społeczności. Zawsze, gdy świadczymy usługi powszechne lub dostarczamy rozwiązania ważne dla interesu publicznego, zobowiązujemy się angażować wszelkie zasoby niezbędne do rzetelnego spełniania naszej misji.

Historia kodeksów etycznych

Sięga kilku tysięcy lat – powstawały one wcześniej niż ugruntowało się samo pojęcie etyki. Część uczonych przyznaje palmę pierwszeństwa Hammurabiemu i jego słynnemu kodeksowi, wydanemu w Babilonie w XVIII w. p.n.e. Inni uznają za pierwszy kodeks etyczny przysięgę Hipokratesa, składaną przez starożytnych lekarzy, która zawierała podstawy dzisiejszej etyki lekarskiej.

Niezależnie o tego, kto był pierwszy, nie ulega wątpliwości, że dziś kodeksy etyczne stanowią nierozłączny element standardów i polityki wielu korporacji. Ich zasięg nie ogranicza się tylko do biznesu – kodeksy etyczne są opracowywane i wdrażane również dla jednostek państwowych i organizacji pozarządowych.

Dobre Praktyki Kodeksów Etycznych w Polsce i na świecie.

- 1. Kodeks Etyczny Danone** opiera się na wartościach wyznawanych przez Danone i został dostosowany do strategii „Danone Way Fundamentals”. Zasady zawarte w Kodeksie są zgodne z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy (ILO), wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych i zobowiązaniami Grupy w ramach inicjatywy Global Compact. Zasady te są zgodne z najważniejszymi porozumieniami międzynarodowymi i odzwierciedlają wartości firmy Danone oraz fundamentalne zasady działania zawarte w Danone Way. Kodeks Etyczny jest dla wszystkich pracowników Danone’a drogowskazem pokazującym, jak odpowiedzialnie zachowywać się wobec poszczególnych grup interesariuszy: konsumentów, udziałowców, dostawców, klientów i konkurencji, a także wobec środowiska naturalnego i społeczności krajów, w których prowadzi działalność.
- 2. Zbiór zasad etyki zawodowej – Obietnica „Złotych Łuków” McDonald’s.** Fundamentami całej działalności firmy McDonald’s są etyka, prawdomówność i niezawodność. Na dobrą reputację pracują latami. To firma z solidnym, stałym i konstruktywnym programem etycznym, który za kilkadziesiąt lat będzie jeszcze bardziej popularny niż dzisiaj. Zbiór Zasad Etyki Zawodowej stanowi wprowadzenie w zagadnień etycznych i prawnych obowiązków. Nie jest on zbiorem wszystkich reguł postępowania, rozstrzygających wszelkie problemy etyczne, jakie mogą wystąpić i nie jest również zestawieniem wszystkich przepisów prawa i zasad, odnoszących się do działalności McDonald’s. Nie jest umową i nie zastępuje właściwej oceny sytuacji. Zbiór

Zasad Etyki Zawodowej daje raczej wskazówki i kieruje do różnych zasobów wiedzy i informacji, by pomóc w podejmowaniu właściwych decyzji.

3. **Kodeks Etyki Reklamy** kładzie nacisk na zapewnienie, by reklama nie wprowadzała w błąd i chroni przed nieetycznym i nieuczciwym przekazem reklamowym. Kodeks Etyki Reklamy to podstawowy dokument Rady Reklamy i Komisji Etyki Reklamy. Dotyczy on całego przekazu reklamowego z wyjątkiem kampanii społecznych i politycznych. Kodeks to zbiór przepisów, określających co jest dopuszczalne, a co nieetyczne w przekazie reklamowym. Reguluje wszystkie aspekty komunikacji reklamowej z uwzględnieniem specyfiki różnych mediów. Promuje odpowiedzialne praktyki w dziedzinie reklamy i odpowiada na wyzwania stawiane przez dynamiczny rynek.
4. **Kodeks Etyki Orange Polska** wskazuje normy i wartości, które w obecnej sytuacji rynkowej są najbardziej pożądane i pozwalają najskuteczniej wspierać realizację zadań biznesowych oraz budowanie jak najlepszych relacji z otoczeniem. Wskazuje również postawy i zachowania, które są najbardziej oczekiwane przez akcjonariuszy, klientów i partnerów biznesowych. Przyjęcie podobnych norm i wartości przez firmy ściśle ze sobą współpracujące ułatwia wspólny rozwój, pomaga szybciej i skuteczniej osiągać ambitne cele, wspiera budowanie pozytywnego wizerunku. Dlatego wartości wskazane w Kodeksie Etyki Orange Polska są bliskie tym, na które wskazują inne firmy z Grupy France Telecom-Orange.
5. **Kodeks Etyki Grupy PKP** obowiązuje w spółkach Grupy PKP: PKP SA, PKP Intercity, PKP Cargo, PKP Energetyka, PKP LHS, PKP Informatyka, TK Telekom oraz SKM Trójmiasto. Powstał on w ramach projektu „Zareaguj”. Określa zachowania i sposoby postępowania, jakimi pracownik powinien się kierować w codziennych relacjach nie tylko z innymi pracownikami, lecz także kontrahentami czy klientami swojej firmy. PKP zdecydowała się również na wprowadzenie polityki zgłaszania nadużyć, stwarzając pracownikom – sygnalistom możliwość bezpiecznego i anonimowego zgłaszania nieprawidłowości.

Podsumowanie

- Kodeks jest dokumentem firmy Eureka Inżynieria Spożywcza Doradztwo i Projektowanie wiążącym wszystkich pracowników wraz z Właścicielem bez względu na rodzaj wykonywanej pracy, wymiar czasu pracy oraz zajmowane stanowisko.
- Po zapoznaniu się z nim i przyjęciu go przez pracowników firmy, jego treść zostanie zamieszczona na stronie internetowej firmy Eureka
- Każdy pracownik potwierdza znajomość Kodeksu Etyki Firmy Eureka, a nowo przyjęty pracownik zostaje zapoznany z kodeksem przed przystąpieniem do pracy.