

# KODEKS ETYKI

**AQUANET**





# SPIS TREŚCI

<b>PRZESŁANIE ZARZĄDU</b> .....	<b>3</b>
<b>PO CO NAM KODEKS ETYKI?</b> .....	<b>4</b>
<b>DO KOGO KIERUJEMY KODEKS ETYKI?</b> .....	<b>5</b>
<b>ODPOWIEDZIALNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM</b> .....	<b>6</b>
<b>RELACJE Z INTERESARIUSZAMI WEWNĘTRZNYMI</b> .....	<b>7</b>
<b>PRACOWNIK I FIRMA (odpowiedzialność wobec firmy)</b> .....	<b>9</b>
Poufność informacji, zarządzanie (ochrona danych) .....	9
Ochrona własności firmy .....	10
Unikanie sytuacji prowadzących do konfliktu interesów.....	11
Udział w życiu publicznym.....	12
Standardy wizerunku i wizualizacja Spółki.....	13
Standard Obsługi Klienta .....	14
Media społecznościowe .....	15
<b>FIRMA I PRACOWNIK (odpowiedzialność względem pracowników)</b> .....	<b>16</b>
Równe szanse (rekrutacja, awanse).....	16
Rozwój (szkolenia, programy stażowe, rozwojowe).....	17
Godziwe i bezpieczne środowisko pracy .....	18
Polityka antymobbingowa .....	20
<b>RELACJE Z INTERESARIUSZAMI ZEWNĘTRZNYMI</b> .....	<b>21</b>
Relacje z klientami, partnerami biznesowymi .....	21
Przejrzystość zasad współpracy .....	21
Odpowiedzialne postępowanie z prezentami (zasady, wyjątki).....	22
Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom (korupcja) .....	23
Zaangażowanie społeczne.....	24
Akcje sponsoringowe.....	25
Edukacja społeczna.....	25
Relacje z mediami.....	26
<b>PRZESTRZEGANIE I ROZWIJANIE KODEKSU ETYKI</b> .....	<b>27</b>
Model POMOC podejmowania decyzji etycznych .....	28
<b>JAKIE SĄ MOJE OBOWIĄZKI ZWIĄZANE Z KODEKSEM ETYKI?</b> .....	<b>29</b>



# PRZESŁANIE ZARZĄDU

Szanowni Państwo,

Przekazujemy Państwu dokument, różniący się od wielu innych, z którymi macie Państwo do czynienia na co dzień. Jest to „Kodeks Etyki”. Dokument ten został opracowany po to, by pokazywać, jakie działania są postrzegane jako pożądane oraz których powinniśmy unikać. Nie jest to regulamin z napisem „co wolno, a czego nie wolno”. Etyka i moralność przeplatają się w naszym życiu. Wierzymy, że wszyscy chcemy postępować tak, by móc stanowić wzór postępowania dla innych. Dobrze jest więc określić takie wzorce w naszej firmie. Ten dokument je pokazuje. Zależy nam, by każdy z pracowników Aquanet SA przeczytał ten dokument, kierował się jego zapisami, porozmawiał o nim ze współpracownikami, a także być może z przełożonymi, jeśli uzna to za stosowne. Rozmowa i zainteresowanie tym dokumentem będzie świadectwem dojrzałości każdego z nas. Będzie również dowodem na to, że chcemy postępować etycznie zarówno w stosunku do siebie nawzajem, jak i do osób z zewnątrz, co przyczyni się do lepszego obrazu naszej firmy. Firmę stanowią ludzie. My ją stanowimy, niezależnie od tego, na jakim pracujemy stanowisku. Nasze zachowania świadczą nie tylko o nas, lecz także o naszej firmie. Wszyscy chcemy, by była dobra. By była najlepsza. „Kodeks Etyki” jest narzędziem, które może nam w tym pomóc. Zadbajmy wszyscy o to, by był przestrzegany. Nie bójmy się zwracać uwagi tym z nas, którzy go nie przestrzegają, bo może tylko nie zdają sobie sprawy z tego, że wszystkim nam czynią wówczas krzywdę.

Życzymy Państwu dobrej lektury, a jeśli ktoś będzie chciał do niej wnieść uwagi lub uzupełnienia, będzie to postrzegane jako szczególne zaangażowanie w dobro nas wszystkich.



**Paweł Chudziński**  
Prezes Zarządu



**Marek Borkowski**  
Wiceprezes Zarządu



**Michał Fornal**  
Wiceprezes Zarządu





# PO CO NAM KODEKS ETYKI?

Zdecydowaliśmy się na wprowadzenie Kodeksu Etyki, by wzmacniać realizację standardów, które już w firmie obowiązują, wspierać działania sprzyjające budowaniu pozytywnych relacji i wzajemnego zaufania w codziennej pracy, a tym samym przyczyniać się do kształtowania świadomości etycznej, niezbędnej dla osiągnięcia trwałej wartości dla klientów.

Podstawy tego Kodeksu zbudowaliśmy na naszych organizacyjnych wartościach: odpowiedzialności, rozwoju, profesjonalizmie, szacunku oraz zaangażowaniu i w wielu miejscach będziemy się do nich wprost lub pośrednio odwoływać. Zapisaliśmy w nim również normy obowiązujące w naszej firmie oraz oczekiwania dotyczące naszego codziennego postępowania.

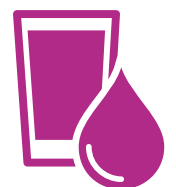
Treść dokumentu należy traktować jako deklarację tego, jaki wybieramy kierunek działania w pracy oraz budowania relacji z innymi osobami i instytucjami. Wiele zasad w nim zawartych jest odzwierciedleniem powszechnie przyjętych, etycznych reguł postępowania, zarówno w obszarze zawodowym, jak i poza nim.

Wybraliśmy taki układ treści dokumentu, który w naszym przekonaniu ułatwi zapoznanie się z nim. Poza tekstem zasadniczym zawiera on:

- Ramki **Pytania i odpowiedzi** zawierające przykładowe dylematy, z którymi może spotkać się każdy z pracowników Spółki.

***Do działu, którego jestem kierownikiem zatrudniono nową osobę. Kto ponosi odpowiedzialność za przekazanie jej Kodeksu Etyki?***

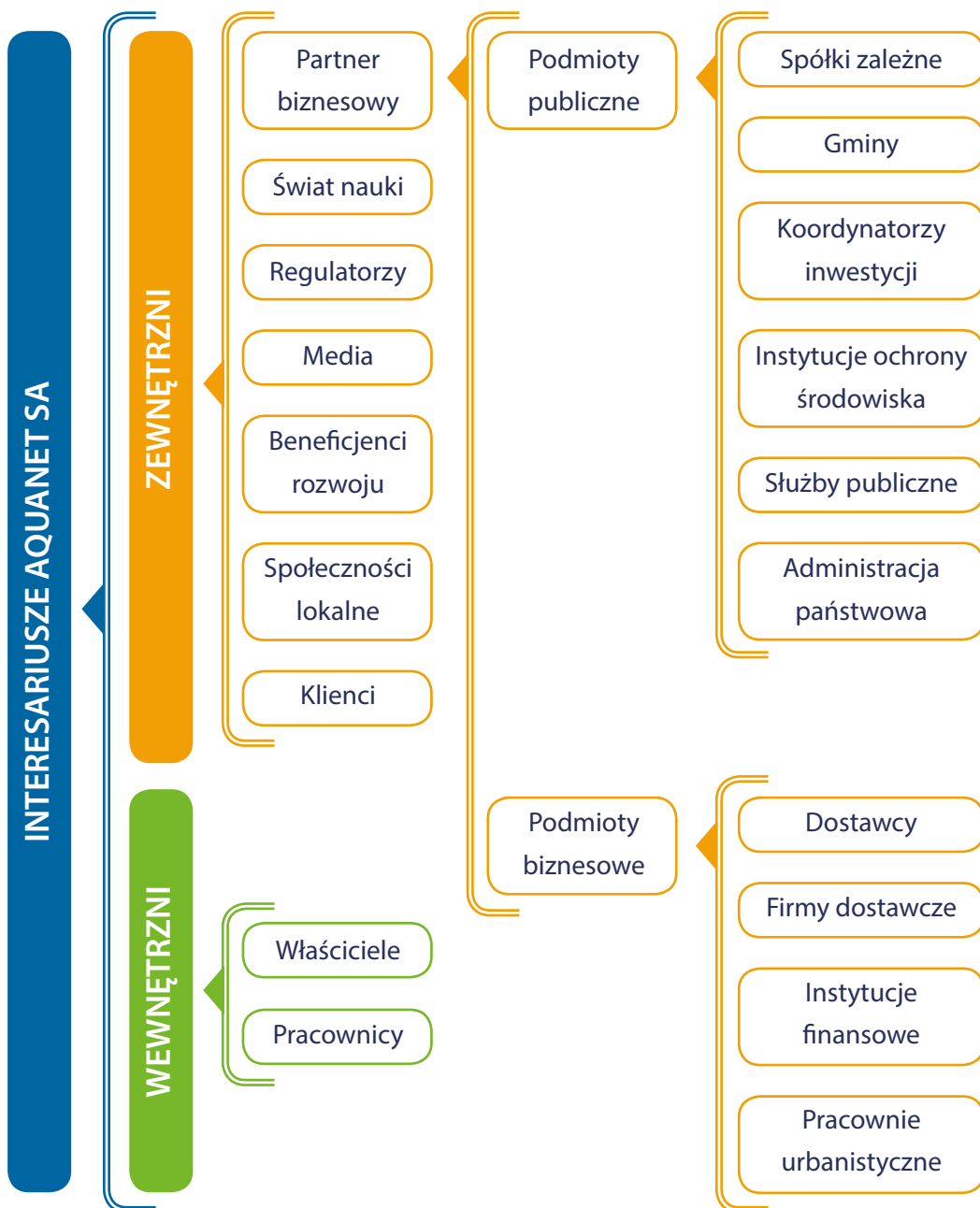
Odpowiedź: Z Kodeksem Etyki zostanie zaznajomiona już podczas przyjęcia do pracy. Wszyscy, a w szczególności osoby zajmujące stanowiska kierownicze, powinni upowszechniać znajomość Kodeksu Etycznego wśród innych pracowników.





# DO KOGO KIERUJEMY KODEKS ETYKI?

Kodeks Etyki skierowany jest do wszystkich pracowników Aquanet SA, nazywanych w tym dokumencie Interesariuszami wewnętrznymi. Budując wizerunek etycznej firmy i rzetelnego partnera biznesowego, chcemy wyznaczać standardy postępowania nie tylko wewnątrz firmy, ale również w relacjach z tymi, którzy działają w naszym bliższym lub dalszym otoczeniu i których nazywamy tu Interesariuszami zewnętrznymi.





# ODPOWIEDZIALNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM

W Aquanet SA, ze względu na zakres usług jakie świadczymy, musimy w swojej działalności uwzględniać zarówno aspekty gospodarcze, społeczne, jak i środowiskowe. Mamy świadomość tego, że woda nie jest produktem handlowym jak każdy inny, a raczej dziedzicznym dobrem. Strategie działania, które przyjmujemy, mają na uwadze troskę o to wspólne dobro.

Czując społeczną odpowiedzialność za prowadzony biznes, nie tylko szanujemy prawo i przestrzegamy go we wszystkich obszarach, w których działamy, ale także dążymy do budowania partnerskich i trwałych relacji z naszymi interesariuszami. Zarządzając wodą, ściekami i siecią wodociągowo-kanalizacyjną, pamiętamy o środowisku naturalnym i staramy się o nie dbać. Zdobyte na przestrzeni lat doświadczenie w zakresie świadczenia usług procentuje dziś profesjonalnym postępowaniem, fachowością i jakością świadczonych usług.

Wdrożenie Kodeksu Etyki jest dla nas kolejnym krokiem w budowaniu biznesu odpowiedzialnego społecznie. Tym posunięciem dajemy wyraz temu, że w swojej działalności biznesowej, świadomie posługujemy się standardami etycznymi.

Działamy na rynku lokalnym. Zależy nam na zaufaniu nie tylko mieszkańców Poznania, ale i okolicznych gmin. Podejmujemy szereg inicjatyw mających na celu edukację ekologiczną oraz rozwój kulturalny. Działalność wspieramy różnymi akcjami, kampaniami i otwartą komunikacją. Zapewniamy stały dostęp do informacji na temat bieżących działań Spółki.

Inwestujemy w badania i rozwój, współpracujemy ze światem nauki, popularyzujemy wiedzę dotyczącą najnowszych technologii, wykorzystujemy najlepszy możliwy sprzęt, dbamy o atesty, zezwolenia, bezpieczeństwo, o dobrą współpracę z przedstawicielami miast i gmin, a co najważniejsze – rozwijamy siebie.

Stawiamy na wzajemne zaufanie, zaangażowanie. Dążymy do równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym oraz cenimy potencjał tkwiący w różnorodności, jaką prezentujemy.





# RELACJE Z INTERESARIUSZAMI WEWNĘTRZNYMI

Przyjmujemy, że Kodeks Etyki wskazuje kierunek postępowania każdemu z nas, tj. każdemu pracownikowi niezależnie od zajmowanego stanowiska. Jednocześnie uznajemy, że na kadrze kierowniczej spoczywa szczególna odpowiedzialność, aby dawać przykład i upowszechniać etyczne postępowanie, a także dbać o przestrzeganie prawa i regulacji wewnętrznych.

Wszyscy dbamy o promowanie etycznego postępowania w każdym obszarze funkcjonowania firmy. Kreujemy wzajemne zaufanie. Stawiamy na szczerość i otwartość względem siebie oraz zachęcamy do wymiany poglądów. Okazujemy sobie szacunek. Godność człowieka jest dla nas jedną z najważniejszych wartości. Potępiamy wszelkie przejawy dręczenia psychicznego. Przestrzegamy i szanujemy prawa człowieka.

Wiemy, że każda nieuczciwość pojedynczej osoby ma wpływ na reputację firmy. Aby działalność całej firmy była etyczna, nasze postępowanie musi być właściwe. Za takie zachowania uważamy przede wszystkim: dbałość o dobrą atmosferę w pracy, szacunek wobec innych (poszanowanie ich godności, przekonań, poglądów), zachowanie tajemnicy służbowej i poufności danych, uczciwe wykonywanie swoich obowiązków.

Nieetyczne zachowania pracownika to dla nas przede wszystkim: dyskryminacja współpracowników, nieprawdziwe lub obraźliwe słowa wobec innych, przemoc fizyczna lub psychiczna, przywłaszczanie cudzych pomysłów, zrzucanie odpowiedzialności na innych za złe skutki swojego postępowania, korzystanie z zaplecza technicznego firmy dla prywatnych potrzeb, narażanie interesów firmy.

W pracy kierujemy się profesjonalizmem, uczciwością i zasadami fair play – nie przypisujemy sobie zasług współpracowników ani nie uchylamy się od odpowiedzialności za nasze działania oraz zaniechania.

Naszą siłą jest różnorodność doświadczeń, wiedzy i umiejętności. Wierzymy, że nawet niewielki gest wobec człowieka może przynieść ogromną satysfakcję zarówno jemu, jak i firmie. Wyróżniamy najlepszych, ciągle motywując innych, by sięgali wyżej i by pokonywali przeciwności. Doceniamy pracowników statuetką Aquanetta, organizujemy konkursy. Chcemy, aby każdy z nas, każdego dnia, z uśmiechem pojawiał się w Aquanecie.





## Pytania i odpowiedzi

**Chciałbym zaprosić koleżankę z działu na kolację. Czy mogę to zrobić? Czy firma akceptuje związki między współpracownikami?**

Odpowiedź: Tak, możesz zaprosić koleżankę z działu na kolację. Regulamin firmy zezwala na związki między współpracownikami.

**Jeden z naszych kolegów często opowiada „pikantne” dowcipy; wiele z nich ma wyraźne seksistowski charakter. Do tego stopnia nie widzi w tym nic niesłusownego, że pozwala sobie również na seksistowskie uwagi w stosunku do koleżanek z działu. Jego zachowanie nie tylko psuje atmosferę w zespole, ale jest po prostu żenujące. Co powinienem zrobić w takiej sytuacji?**

Odpowiedź: Zachowanie kolegi nie tylko źle wpływa na atmosferę pracy, psuje dobrą współpracę, ale jest też naruszeniem zasad etycznych w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji (tu: ze względu na płeć). Zwróć koledze uwagę na niesłusowność jego zachowania lub zgłoś ten problem do Rady ds. Etyki.

**Do działu, którego jestem kierownikiem zatrudniono nową osobę. Kto ponosi odpowiedzialność za przekazanie jej Kodeksu Etyki?**

Odpowiedź: Z Kodeksem Etyki zostanie zaznajomiona już podczas przyjęcia do pracy. Wszyscy, a w szczególności osoby zajmujące stanowiska kierownicze, powinni upowszechniać znajomość Kodeksu Etycznego wśród innych pracowników.

**Mój przełożony bezustannie na wszystkich krzyczy, a dzisiaj to przeszedł samego siebie i groził koledze. Wszyscy wiedzą, że to tylko słowa, niemniej powoduje to pewien dyskomfort. Co mam zrobić?**

Odpowiedź: Groźby słowne, podobnie jak wszelkie inne formy molestowania, są niedopuszczalne. Jeśli tylko spotkasz się z użyciem gróźb słownych zgłoś to do Rady ds. Etyki.







## PRACOWNIK I FIRMA (odpowiedzialność wobec firmy)

Pracownik swoim postępowaniem powinien odpowiedzialnie i godnie reprezentować Spółkę Aquanet.

### **Poufność informacji, zarządzanie (ochrona danych)**

Informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne, własność intelektualna oraz inne informacje posiadające wartość gospodarczą stanowią kluczowe aktywa naszej firmy, dlatego chronimy je przed nieuprawnionym użyciem i ujawnieniem.

Dbamy o bezpieczeństwo informacji. Przestrzegamy wewnętrznych procedur i norm prawa zgodnie z naszymi zobowiązaniami w zakresie poufności i przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Nie omijamy środków kontroli, chronimy i zabezpieczamy wszystkie dokumenty firmowe.

Dokładnie i starannie dokumentujemy wszelkie działania biznesowe. Chronimy informacje poufne w najlepszym interesie własnym i Spółki. Ograniczenia w zakresie wymiany informacji poufnych mają zastosowanie do momentu, gdy stają się one powszechnie znane.

Jesteśmy szczególnie ostrożni, aby nie omawiać lub nie dzielić się informacjami objętymi tajemnicą w miejscach publicznych. Chronimy poufność informacji innych podmiotów, z którymi współpracujemy. Nie możemy podejmować żadnych działań, których skutkiem mogłoby być naruszenie bezpieczeństwa informacyjnego Spółki, jej pracowników lub firm i osób z nią współpracujących.

### **Pytania i odpowiedzi**

***Od niedawna jestem zatrudniony w Spółce na stanowisku serwisanta. Mój wujek pracuje w tej samej branży w innym województwie chciałbym z nim porozmawiać o różnicach i podobieństwach między naszymi firmami. Czy możemy rozmawiać o pracy? Jakimi informacjami mogę się dzielić?***

Odpowiedź: Tak, oczywiście możecie rozmawiać o swoim doświadczeniu i o wszystkich tych rzeczach, które są dostępne i upowszechnione również poprzez inne źródła np. strona www. Bądź ostrożny i zwracaj uwagę na to, czy to co powiesz wujkowi nie będzie informacją poufną. Jeżeli masz wątpliwość poradź się swojego przełożonego.





***Mam dużo zadań do wykonania. Zbliża się weekend i pomyślałem, że „zabiorę pracę do domu”. Czy mogę zapisać w pamięci przenośnej USB dokumenty i popracować nad nimi w domu na prywatnym komputerze?***

Odpowiedź: Nie. Wszelkie materiały i informacje, którymi dysponujesz, wypełniając obowiązki służbowe, są własnością Spółki. Dokumentów pod żadnym względem nie wolno „wynosić” z miejsca pracy. W pozostałych przypadkach najlepiej zapytać przełożonego.

***Podczas luźnej rozmowy zostałem zapytany przez osobę z zewnątrz firmy, czy rozważamy w tym roku jakieś podwyżki cen naszych usług. Co powinienem zrobić? Czy mogę na ten temat rozmawiać?***

Odpowiedź: Nie, powinieneś poinformować rozmówcę, że nie możesz omawiać kwestii cen ani innych spraw o poufnym charakterze komercyjnym z osobami niezwiązanymi ze Spółką.

## **Ochrona własności firmy**

Chronimy nasz majątek – majątek firmy. Nie narażamy firmy na zbędne koszty.

Ponosimy indywidualną odpowiedzialność za właściwe wykorzystanie własności firmy, w tym systemów informatycznych, materiałów, sprzętu, służbowych samochodów, narzędzi roboczych, ubrań, wyposażenia biura itp. Nie wykorzystujemy majątku Spółki w sposób nielegalny lub w celu osiągnięcia osobistych korzyści materialnych i niematerialnych.

Wszelkie innowacje, które powstały podczas pracy na rzecz Spółki, należą do Aquanet SA, za wyjątkiem innych uregulowań z pracownikiem. Przeciwstawiamy się wszelkim przejawom nadużycia bądź naruszenia własności intelektualnej. Nie wykorzystujemy materiałów będących cudzą własnością, bez uzyskania na to zgody ich właściciela.

Aquanet SA wspiera przejawiane przez pracowników inicjatywy, kreatywność i innowacyjność. Niemniej jednak wartości niematerialne i prawne, takie jak wynalazki, pomysły, dokumenty, patenty i inne formy własności intelektualnej dotyczące działalności Spółki, a wytworzone lub wynalezione przez jej pracowników w związku z wykonywanymi przez nich obowiązkami, stanowią własność Spółki. Dlatego też, z zastrzeżeniem odpowiednich regulacji prawnych w tym zakresie, nie można czerpać korzyści ani starać się o opatentowanie wynalazków pod własnym nazwiskiem, jeżeli powstały one w czasie wykonywania obowiązków służbowych.





## Pytania i odpowiedzi

**Syn poprosił mnie, żebym wydrukował mu pracę magisterską. Czy mogę to zrobić, jeżeli przyniosę swój papier?**

Odpowiedź: Nie, drukowanie to nie tylko papier, ale również tusz, prąd i eksploatacja maszyny. Biorąc pod uwagę, ile osób mogłoby mieć podobne potrzeby do Twoich, korzystanie ze sprzętu firmowego na użytek prywatny wykraczałoby poza jego faktyczne przeznaczenie.

**Przez kilka lat pracy opracowywałem materiały związane z moim stanowiskiem pracy, m.in. informacje o nowych produktach. Ponieważ przygotowywałem tę dokumentację, bazując na moich własnych danych źródłowych, chciałbym ją ze sobą zabrać, jeśli będę opuszczał firmę. Czy mogę tak postąpić?**

Odpowiedź: Nie, ponieważ dane zostały opracowane w związku z obowiązkami służbowymi i stanowią one własność firmy.

## Unikanie sytuacji prowadzących do konfliktu interesów

Wystrzegamy się sytuacji, w których nasze zachowanie zostanie odebrane jako stroniczne. Nie dopuszczamy do tego, aby nasze powiązania przyczyniły się do konfliktu interesów, nie prowadzimy działalności konkurencyjnej, która mogłaby zaszkodzić interesom Spółki.

Nie korzystamy z nieupublicznionych informacji o naszej firmie w celu uzyskania korzyści.

Unikamy sytuacji mogących prowadzić do sprzeczności z interesem firmy. Przestrzegamy zapisów o zakazie konkurencji.

Przykładowe konflikty interesów to: posiadanie przez pracownika lub członka jego rodziny udziałów w firmie dostawcy; posiadanie powiązań (np. finansowych) z klientami, kontrahentami i innymi podmiotami współpracującymi z firmą; wykonywanie poza firmą jakichkolwiek czynności sprzecznych z jej interesami.

W przypadku wystąpienia konfliktu interesów każdy pracownik zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie przełożonego oraz zastosować wszelkie możliwe środki, by go rozwiązać.





Pracownik nie powinien angażować się w działania, które mogłyby podważyć zaufanie do Spółki

#### *Pytania i odpowiedzi*

***Chciałbym znaleźć dodatkowe zatrudnienie w innej firmie. Czy muszę komuś o tym powiedzieć i poprosić o zgodę?***

Odpowiedź: Nie, możesz podjąć drugą pracę. Pamiętaj jednak, że Twoje obowiązki nadal musisz wykonywać z należytą jakością oraz, praca ta nie może kolidować z obecną. Musisz również dopilnować aby nie powstał konflikt interesów.

***Moja żona pracuje w dziale handlowym firmy, która jest naszym dostawcą. Czy stanowi to konflikt interesów?***

Odpowiedź: Niekoniecznie. Sytuację należy jednak omówić z przełożonym w celu upewnienia się, że nie zostaną Ci powierzone obowiązki, które mogłyby rodzić konflikt interesów (np. w zakresie Twoich obowiązków byłby wybór i weryfikacja dostawców).

## **Udział w życiu publicznym**

Aquanet SA deklaruje apolityczność. Pracownicy Firmy mogą angażować się w działalność społeczną i polityczną jako osoby prywatne. Taka działalność służy budowaniu społeczeństwa obywatelskiego.

Respektujemy prawo pracowników do aktywności politycznej, o ile ta aktywność nie odbywa się w czasie pracy, na terenie należącym do Spółki oraz nie narusza swobody innych pracowników. Nie akceptujemy manifestowania swoich poglądów politycznych i religijnych w trakcie wykonywania obowiązków służbowych oraz wykorzystywania informacji firmowych do celów politycznych.

#### *Pytania i odpowiedzi*

***Mój kolega prowadzi biuro poselskie, a ja chciałbym mu pomóc w kampanii wyborczej. Czy jest to dozwolone?***

Odpowiedź: Tak. Twoja osobista działalność polityczna ma charakter prywatny. Nie wolno jednak w trakcie jej prowadzenia wykorzystywać zasobów Spółki, takich jak czas pracy w firmie, firmowy adres e-mail, nazwa firmy.





**Znajomy bierze udział w wyborach do Samorządu. Zapytał się mnie czy z racji, że pracuję w znanej Spółce może na swojej stronie napisać, że go popieram wskazując moje stanowisko i nazwę firmy. Czy mogę się na to zgodzić?**

Odpowiedź: Nie, nie powinieneś identyfikować swoich własnych poglądów politycznych z działalnością Spółki.

## Standardy wizerunku i wizualizacja Spółki

Zwracamy uwagę na wizerunek, jaki kreujemy, zarówno wewnątrz Spółki, jak i wśród interesariuszy. Standard ubioru dopasowujemy do okoliczności i zajmowanego stanowiska. Przestrzegamy obowiązującego Systemu Identyfikacji Wizualnej Aquanet SA. Zachowujemy się w sposób, który nie naraża dobrego wizerunku Spółki.

### Pytania i odpowiedzi

**Dostawca poprosił mnie o przesłanie kilku slajdów z naszymi sukcesami. Zaznaczył, że za chwilę ma prezentację i niezwłocznie potrzebuje tych informacji. Czy taką prezentację mogę sam na szybko zrobić, czy powinienem poprosić o to np. dział marketingu?**

Odpowiedź: Najważniejsze, aby prezentacja była dostosowana do obowiązującego standardu wizerunku i wizualizacji firmy. Możesz sam zrobić prezentację, ale pamiętaj, aby zawarte w niej informacje były rzetelne i wiarygodne. W razie wątpliwości dopytaj kogoś lub zgłoś się bezpośrednio do działu marketingu.

**Byłem na wakacjach i spotkałem dziennikarza, który chciał ze mną przeprowadzić wywiad do lokalnej telewizji. Odmówiłem mu, ponieważ uznałem, że to mój czas wolny i nie chciałem wystąpić w nieodpowiednim wakacyjnym stroju. Czy dobrze zrobiłem?**

Odpowiedź: Tak, pracownik swoim postępowaniem powinien odpowiedzialnie i godnie reprezentować Spółkę, w szczególności zwracać uwagę na higienę osobistą i stosowność stroju.





***Dostałem anonimowe zgłoszenie, dotyczące działalności Spółki, które może mieć istotny wpływ na jej wizerunek. Informacje, które otrzymałem jako załącznik w liście są niepokojące i jednoznacznie świadczą o nieprawidłowościach. Czy taką informację mam potraktować poważnie? Jest to anonim, muszę gdzieś to zgłosić?***

Odpowiedź: Tak, powinieneś zgłosić taką informację drogą służbową do odpowiedniego Członka Zarządu.

## Standard Obsługi Klienta

Znamy i słuchamy naszych klientów. Są dla nas ważni. Korzystamy z naszego doświadczenia i kompetencji, by dostarczyć klientom produkt i usługi wysokiej jakości.

Wprowadziliśmy w firmie Standardy Obsługi Klienta i przestrzegamy ich, by nasza praca była profesjonalna, a klienci zadowoleni z korzystania z naszych usług i kontaktów z pracownikami Spółki. Kierujemy się maksymą Kena Blancharda: „Obsługa klienta nie powinna być tylko działem. Obsługa klienta jest zadaniem wszystkich pracowników”.

Pamiętamy, że w kontakcie z klientem jesteśmy twarzą firmy. To, jak się prezentujemy oraz to, co robimy i mówimy, świadczy o naszej firmie.

Troszcząc się o pozytywny odbiór przez klientów, używamy dostosowanego do odbiorcy języka, w trakcie obsługi nie prowadzimy prywatnych rozmów, dbamy o estetyczne, schludne miejsce pracy. Jesteśmy świadomi swojej odpowiedzialności za jakość obsługi, ponieważ poprzez jakość budujemy korzystny wizerunek Spółki.

Słuchamy naszych klientów, udzielamy wszelkich informacji tak, aby odpowiedzieć na ich potrzeby. Pamiętamy o poufności danych, dzięki temu dbamy o komfort i dobro klienta.

### Pytania i odpowiedzi

***Byłem świadkiem rozmowy naszego przyszłego klienta na temat prac jakie nam zleci. Wywnioskowałem z niej, że ma on niewielkie pojęcie o tym czego dotyczy specyfika prac, co może przełożyć się na wartość zamówienia. Dzięki tej wiedzy mógłbym odpowiednio zmienić zamówienie byśmy mieli z tego większą korzyść. Czy takie zachowanie jest etyczne?***

Odpowiedź: Nie, takie działanie jest nieetyczne. Nie powinieneś użyć zdobytej wiedzy po to, aby zyskała firma, bo przecież straci klient. Jakość współpracy jest najważniejsza.





***Podczas wykonywania zlecenia, jeden z mieszkańców osiedla podszedł do mnie z kilkoma butelkami alkoholu i bardzo uprzejmie prosił, abym przekonał kolegów, żebyśmy zostali chwilę dłużej w pracy i dzięki temu szybciej skończymy, bo i tak mamy już opóźnienie. Jak powinienem zachować się w takiej sytuacji?***

Odpowiedź: Nie możesz przyjąć od klienta alkoholu, ani innej formy gratyfikacji („podziękowania”) za pracę, którą wykonujesz jako pracownik Aquanet SA. Ponadto, decyzję o pozostaniu w pracy w godzinach nadliczbowych musi podjąć Twój przełożony. Porozmawiaj z nim, jeśli, z jakiegoś powodu uważasz, że powinniście z kolegami zostać dłużej i dokończyć pracę.

## **Media społecznościowe**

Nasze działania wpływają nie tylko na nasz osobisty wizerunek, ale również na obraz firmy, w której pracujemy.

Pamiętamy o tym, by odpowiedzialnie korzystać z Internetu np. jeżeli na portalach społecznościowych umieszczamy informację o naszym miejscu pracy, dbamy o to, by jednocześnie nie pojawiały się zdjęcia lub wpisy, które mogą godzić w dobry wizerunek Aquanet SA.

Dbamy o zachowanie ostrożności i właściwy osąd, wypowiadając się na temat firmy lub pracowników, również poza miejscem pracy.

### ***Pytania i odpowiedzi***

***Moja znajoma umieściła na swoim profilu na Facebooku zdjęcia z wakacyjnych imprez. Byliśmy tam razem, więc pozwoliłem jej, aby mnie na nich oznaczyła. Czy, jeżeli mam zaznaczone w moim profilu, że jestem pracownikiem Aquanet, może tak pozostać?***

Odpowiedź: Tak, Twoje konto jest prywatne. Pamiętaj jednak, by informacje, które zamieszczasz na swoim profilu, nie stwarzały innym możliwości do negatywnego odbioru Ciebie jako pracownika Aquanet.





***Na imprezie firmowej zrobiłem kolegom kilka zdjęć swoim telefonem, czy mogę je umieścić na swoim portalu społecznościowym i blogu, który prowadzę?***

Odpowiedź: Nie, przed umieszczeniem zdjęć w Internecie należy nie tylko poprosić o zgodę osób, które się na zdjęciach znalazły, ale również zastanowić się jaki wizerunek firmy będą upubliczniać.

## **FIRMA I PRACOWNIK (odpowiedzialność względem pracowników)**

Reguły postępowania i procedury wobec wszystkich pracowników są jasne, zrozumiałe i jednolite. Stwarza to możliwości rozwoju i zwiększa szansę na sukces zarówno poszczególnych pracowników, jak i całej Spółki. Zarząd Aquanet SA dba o zapewnienie stabilnych miejsc pracy oraz rzetelnie informuje pracowników o sytuacji firmy.

### **Równe szanse (rekrutacja, awanse)**

Zapewniamy równe szanse zatrudnienia i awansu. Rekrutacja odbywa się wedle jasnych zasad, jawnych i zobiektywizowanych procedur. Oparte są one na sprawiedliwej ocenie, uwzględniając zakaz dyskryminacji ze względu na płeć, pochodzenie, status społeczny, niepełnosprawność, orientację seksualną, wyznanie, wiek, wygląd, stan cywilny czy poglądy polityczne. Równe traktowanie dotyczy również przestrzegania przepisów prawa pracy. Dokładamy wszelkich starań, aby pracownicy mieli równe szanse rozwoju zawodowego.

Każdy pracownik ma prawo do ubiegania się o awans lub przeniesienie na inne stanowisko w ramach rekrutacji wewnętrznej. Informacja o wolnych miejscach pracy podawana jest do wiadomości pracownikom w sposób przyjęty w Spółce.

O zatrudnieniu, awansie, wynagrodzeniu, przeniesieniu, szansach rozwoju zawodowego pracownika czy ustaniu stosunku pracy decydują wyłącznie kryteria obiektywne. Nepotyzm w procesie rekrutacji ma negatywne znaczenie. Jeśli w zespole więc dochodzi do sytuacji zatrudnienia osoby „z polecenia”, pozostali pracownicy mogą odnieść wrażenie niejednolitego traktowania, co może negatywnie wpłynąć na ich funkcjonowanie







## Pytania i odpowiedzi

***Prowadzę proces rekrutacji na odpowiedzialne stanowisko biurowe. Jedną z najlepszych kandydatek mimochodem przyznaje, że jest mężatką. Czy mogę zapytać ją o liczbę posiadanych dzieci lub/i ewentualne plany rodzinne (np. ciążę)?***

Odpowiedź: Nie. Sytuacja rodzinna i plany rekrutowanego są jego prywatną sprawą, nie wolno o nie pytać i nie mogą mieć one wpływu na wynik rekrutacji. Jako osoba decydująca o zatrudnieniu kandydata musisz kierować się wyłącznie obiektywną oceną jego kwalifikacji i predyspozycji na wskazane stanowisko. Danych o liczbie posiadanych dzieci można wymagać tylko od osoby już zatrudnionej, wtedy, gdy związane jest to z dostępem do uprawnień, np. ubezpieczenia, opieki zdrowotnej itp.

***Firma ogłosiła właśnie nabór na nowe stanowisko pracy w mojej jednostce organizacyjnej. Moja córka ma świetne kwalifikacje na to stanowisko. Czy moglibyśmy pracować razem? Przydałby mi się zaufany podwładny.***

Odpowiedź: Unikamy konfliktu interesów, w tym wszelkich przejawów nepotyzmu. Okoliczności, w których możesz mieć wpływ na wynik procesu rekrutacji, w którym bierze udział członek Twojej rodziny oraz pozostawanie w relacji „podwładny – przełożony” w stosunku do najbliższych członków rodziny nie powinny zaistnieć.

## Rozwój (szkolenia, programy stażowe, rozwojowe)

Zależy nam, aby potencjał, jaki drzemie w każdym z nas, był wykorzystany w najlepszym możliwym obszarze. Czynniki warunkujące rozwój zawodowy formułujemy w sposób przejrzysty, podobnie jak oczekiwania przełożonych wobec pracowników. Dążymy do bycia organizacją uczącą się.

Stwarzamy możliwości uczestnictwa w szkoleniach. Doksztalcamy i podnosimy kwalifikacje tych, którzy są otwarci na rozwój, stosując takie same zasady wobec wszystkich. Zapewniamy wiedzę i dostęp do najnowszej technologii. Prowadzimy programy stażowe, które umożliwiają młodym ludziom poznanie najnowocześniejszych rozwiązań, a w przyszłości dają szansę na zatrudnienie.

Jako pracownicy dzielimy się wiedzą i pomysłami. Pomagamy sobie stać się lepszymi, efektywniejszymi pracownikami.





Zauważamy u siebie obszary do rozwoju przy wsparciu przełożonego. Mówimy otwarcie o własnych błędach i przyznajemy się do nich. Wyciągamy z nich lekcję i wnioski dla całej firmy. Doksztalamy się i podnosimy kwalifikacje, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów, które bezpośrednio dotyczą naszej pracy.

Ponosimy współodpowiedzialność za efekty szkoleń, w których uczestniczymy. Wykorzystujemy wiedzę i umiejętności zdobyte na szkoleniach do ulepszania naszej codziennej pracy. Poszukujemy wyzwań na swoich stanowiskach pracy.

Nie obawiamy się wyrażania i przyjmowania konstruktywnej krytyki, dostrzegając w tym możliwości doskonalenia. W informacji tej skupiamy się na sprawach, a nie na ludziach.

Kontrole i audyty traktujemy jako impuls do poprawy i rozwoju.

### *Pytania i odpowiedzi*

***Mój siostrzeniec jest jednym z najlepszych stażystów w obecnej edycji stażowej Aquanet. Powiedział mi, że zaproponowano mu możliwość brania udziału w procesie rekrutacyjnym. Dział HR nie wie, że jesteśmy spokrewnieni. Czy powinienem im to powiedzieć?***

Odpowiedź: Tak, ale jedynie w przypadku, jeżeli będziesz członkiem komisji rekrutacyjnej lub jeżeli będziesz jego bezpośrednim przełożonym.

***Znalazłem informację o ciekawej, branżowej konferencji zagranicznej. Dziś jest ostatni dzień, kiedy mogę się na nią zgłosić. Czy mogę dokonać zgłoszenia „w ciemno” i jako płatnika podać Aquanet SA, a później wnioskować o to, aby firma zwróciła mi koszty uczestnictwa, koszt udziału to ok. 200 zł?***

Odpowiedź: Nie. Bardzo dobrze, że dbasz o swój rozwój, firmie również na tym zależy. Nie możesz jednak bez uzyskania uprzedniej zgody jako płatnika podać Spółkę. Mimo, iż koszt jest niewielki musisz to najpierw uzgodnić z odpowiednim działem w Spółce.

## **Godziwe i bezpieczne środowisko pracy**

Najważniejsze dla nas jest bezpieczeństwo pracowników. Dbając o nie, dbamy przecież o siebie. Dążymy do tego, aby każdy z nas miał zapewnione godziwe warunki pracy. Nasza branża każdego dnia stawia przed nami nowe wyzwania. My, realizując je, zobowiązujemy się do przestrzegania norm i procedur, które gwarantują nam bezpieczeń-





stwo. Specyfika naszej działalności wymaga od nas podejmowania odważnych decyzji i szybkiej reakcji na zmieniającą się rzeczywistość.

Szanujemy podstawowe prawa pracowników, dążymy do stworzenia otwartego, nie-dyskryminującego i pozytywnie odbieranego miejsca pracy. Zapewniamy stabilne warunki zatrudnienia i poszanowanie podstawowych praw wszystkich zatrudnionych w Spółce Aquanet. Zwracamy uwagę na przestrzeganie praw pracowników naszych kontrahentów.

Chronimy zdrowie pracowników, monitorujemy i analizujemy ich środowisko pracy, aby zapobiec wypadkom i chorobom zawodowym.

### **Pytania i odpowiedzi**

***Zauważyłem, że mój kolega z pracy nie zawsze przestrzega zasad BHP. Twierdzi, że to jego sprawa, bo każdy jest odpowiedzialny za siebie. Czy powinienem zwrócić mu uwagę lub zgłosić sprawę przełożonemu?***

Odpowiedź: Zdecydowanie tak. Pracujemy w zespole i musimy dbać o bezpieczeństwo zarówno swoje, jak i współpracowników. Łamanie zasad BHP przez jedną osobę może stanowić zagrożenie nie tylko dla niej, ale i dla reszty zespołu. Warto również pamiętać o tym, że koszty związane ze zdarzeniami spowodowanymi nieprzestrzeganiem zasad BHP obciążają nas wszystkich.

***Przełożony mojego działu często pali papierosy w pokoju (pomieszczenie biurowe), tłumacząc, że ma tyle obowiązków, że brakuje mu czasu na wyjście „na papierosa”. Czy jest to zachowanie etyczne?***

Odpowiedź: Palenie papierosów w pokoju/biurze jest nie tylko nieetyczne (naraża na wdychanie dymu tytoniowego osoby niepalące), ale i niezgodne z prawem. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, palenie tytoniu w pomieszczeniach zakładu pracy (poza miejscami do tego wyznaczonymi) jest zabronione.

***Przeczytałem na forum internetowym pewnego portalu, że firma dla, której będziemy wykonywać usługę jest podejrzana, o nieetyczne traktowanie swoich pracowników. Co powinienem zrobić?***

Odpowiedź: Weź pod uwagę źródło, w którym znalazłeś tą informację. Zastanów się czy jest ono wiarygodne. Jeżeli uważasz, że jest to wiarygodna informacja poinformuj przełożonego lub zgłoś do Rady ds. Etyki.





## Polityka antymobbingowa

Każdy rodzaj zachowania naruszający nietykalność osobistą, upokorzenie lub poniżenie jest w Spółce niedopuszczalny. Otwarcie przeciwstawiamy się wszelkim przejawom tych zachowań. Regulacje antymobbingowe są dołączone do obowiązującego w przedsiębiorstwie regulaminu pracy oraz w Wewnętrznej Polityce Antymobbingowej.

### Pytania i odpowiedzi

***Zleciłem pracownikowi wykonanie pilnego zadania w godzinach nadliczbowych, gdyż uważam, że on wykona je najlepiej. Pracownik zaprotestował, twierdząc, że inna osoba może wykonać zadanie, a ja wybrałem go dlatego, że go nie lubię. Zagroził, że oskarży mnie o dyskryminację i mobbing. Czy powinienem bać się oskarżenia?***

Odpowiedź: Zlecenie pracownikowi pracy w godzinach nadliczbowych co do zasady nie jest dyskryminacją lub mobbingiem. Dyskryminacja mogłaby mieć miejsce jedynie w sytuacji, gdybyś przy wyborze pracownika do wykonania zadania kierował się kryteriami dyskryminującymi (a nie kompetencjami merytorycznymi pracownika). Jednakże w powyższym przypadku żadne z tych zjawisk nie miało miejsca. Obowiązkiem pracownika jest wykonanie polecenia pracy w godzinach nadliczbowych, jeżeli zaistniały konkretne okoliczności określone przez Kodeks Pracy, np. szczególne potrzeby pracodawcy. Odmowa wykonania zleconego przez przełożonego zadania może być podstawą do zastosowania wobec pracownika środków dyscyplinarnych.





# RELACJE Z INTERESARIUSZAMI ZEWNĘTRZNYMI

## Relacje z klientami, partnerami biznesowymi

Odpowiedzialne prowadzenie biznesu obejmuje to, z kim i na jakich zasadach współpracujemy oraz od jakich firm i na jakich zasadach kupujemy produkty i usługi.

Niezależnie od wielkości biznesu i dochodowości naszych Klientów, każdy z nich jest dla nas tak samo ważny. Z taką samą powagą podchodzimy do jego potrzeb i na takie same prawa, przywileje i obowiązki może liczyć z naszej strony.

Stawiamy na transparentność i zaufanie. Współpracując mamy na uwadze wzajemne zrozumienie i szacunek. Od partnerów biznesowych oczekujemy współpracy w realizacji naszych celów. Wymagamy, aby – prowadząc biznes – tak jak my dbali zarówno o jakość dostarczanych przez nas produktów i usług, jak i o środowisko naturalne.

### Przejrzystość zasad współpracy

Dążymy do budowania trwałych i partnerskich relacji z naszymi interesariuszami. Wierzymy, że tylko dzięki przejrzystym zasadom współpracy osiągniemy wspólny cel. Kierujemy się jasnymi zasadami nawiązywania współpracy. Wybór naszych partnerów jest bezstronny i oparty na wysokich wymaganiach.

Firmy świadczące usługi na rzecz Spółki wybieramy uczciwie, stosując przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz wewnętrzne procedury firmowe.

#### Pytania i odpowiedzi

***Na korytarzu spotykam kierownika innego działu, który pyta mnie o ofertę. Komisja jest jeszcze w trakcie badania i oceny. Co powinienem odpowiedzieć?***

Odpowiedź: jeżeli komisja jest w trakcie oceny, zgodnie z prawem nie można udzielać żadnych informacji.





***Jestem osobą odpowiedzialną za zakupy materiałów biurowych. Mój teść otworzył właśnie hurtownię artykułów papierniczych. Proponuje mi bardzo duże rabaty, bo chciałby móc się pochwalić, że jest dostawcą dla dużej firmy. Czy możemy nawiązać z nim współpracę?***

Odpowiedź: Aby uniknąć jakichkolwiek podejrzeń przedstaw sprawę swojemu kierownikowi.

***Znam dostawcę, który będzie brał udział w organizowanym przez nas przetargu. Czy wszyscy dostawcy przystępują na takich samych warunkach do przetargu?***

Odpowiedź: Wszyscy dostawcy biorący udział w przetargu powinni mieć zapewniony dostęp do jednolitej informacji o warunkach przetargu.

## **Odpowiedzialne postępowanie z prezentami (zasady, wyjątki)**

Wymiana prezentów pomaga w budowaniu dobrych relacji w stosunkach handlowych, ale może również utrudnić nam zachowanie obiektywności względem osób lub firm, z którymi mamy do czynienia.

Określenie „prezenty” odnosi się do wszystkiego, co ma jakąś rzeczywistą lub postrzeganą wartość i obejmuje m. in.: prezenty osobiste, karty upominkowe, bilety na różne wydarzenia, podróże, zaproszenia do restauracji, zakwaterowanie w hotelach, a także propozycje zatrudnienia lub zawarcia umów z przyjaciółmi lub krewnymi.

Podarunki, zaproszenia i prezenty, które otrzymujemy lub sami dajemy innym, nie powinny budzić żadnych wątpliwości odnośnie intencji otrzymania lub podarowania. Akceptowalne są gadżety korporacyjne, małe upominki o niewielkiej wartości materialnej oraz przejawy serdeczności i gościnności, jeżeli nie powodują żadnego zobowiązania u obdarowanego i mogą być odwzajemnione w takim samym stopniu. W sytuacjach niejednoznacznych, jeżeli mamy jakiegokolwiek wątpliwości, odmawiamy przyjęcia prezentu.





## Pytania i odpowiedzi

**Otrzymałem upominek od klienta (zestaw do wina i butelkę wina), lecz nie wiem, jaką ma wartość. Czy mogę go przyjąć?**

Odpowiedź: Jeśli w Twojej ocenie upominek ma wartość symboliczną możesz go przyjąć. Ważne jest by przyjęcie tego upominku nie wpływało na Twoje decyzje i nie rodziło żadnych zobowiązań wobec osoby, która Cię obdarowała. Jeśli masz wątpliwość, odmów przyjęcia prezentu.

## Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom (korupcja)

Nie tolerujemy korupcji. Podejmujemy wszelkie działania mające na celu przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom.

Nie oferujemy ani nie żądamy i nie przyjmujemy bezpośrednio lub pośrednio niczego, co mogłoby mieć niewłaściwy wpływ na decyzje biznesowe lub mogłoby w taki sposób zostać odebrane.

Przestrzegamy przepisów antykorupcyjnych oraz obowiązujących w Aquanet SA zasad i procedur zapobiegających łapówkarstwu i korupcji.

## Pytania i odpowiedzi

**Otrzymałam zaproszenie na weekendowego grilla. Dopytując, kto na nim będzie, okazało się, że kilkoro gości to nasi potencjalni przyszli podwykonawcy, z którymi Spółka prowadzi negocjacje. Jak zachować się w takiej sytuacji – czy powinnam odmówić przyjęcia zaproszenia i nie pójść?**

Odpowiedź: Nie ma nic niestosownego w przyjęciu zaproszenia na imprezę w takim gronie. Pamiętaj jednak o zachowaniu granic poufności i lojalności wobec swojego pracodawcy. Jeżeli zauważysz, że któryś z rozmówców chce wykorzystać prywatną znajomość do zawodowych celów, wykaż się asertywnością i odmów.





**Podczas podpisywania umowy okazało się, że zleceniodawca nie ma wszystkich potrzebnych zgód na rozpoczęcie modernizacji sieci. Bardzo prosi o to, by zrobić wyjątek, a on najpóźniej w ciągu kilku dni załatwi wszystkie podpisy. W zamian za „przymknięcie oka” tylko na kilka dni proponuje mi rabat do wykorzystania dla siebie lub znajomych na sprzęt sportowy (sklep prowadzi jego znajomy), bo wcześniej rozmawialiśmy o zimowym urlopie. Jak powinienem postąpić?**

Odpowiedź: Nie, absolutnie jest to sprzeczne z naszymi wartościami, Kodeksem Etyki i ma znamiona korupcji. Nie przyjmuj żadnych korzyści materialnych, osobistych, ani obietnic takich korzyści.

## Zaangażowanie społeczne

Jesteśmy Spółką odpowiedzialną społecznie. Wszędzie tam, gdzie prowadzimy naszą działalność biznesową, angażujemy się w życie społeczności lokalnej. Poznajemy potrzeby w różnych obszarach naszej społeczności, aby skutecznie wpływać na rozwój regionu, w którym funkcjonujemy i poprawiać jakość życia ludzi.

Uważamy, że działania zgodne z etyką to nie tylko kwestia odpowiedniego zachowania. Jest to też wyraz uczciwości, dojrzałości, a także wiarygodności biznesowej.

Okazujemy wsparcie dla organizacji pozarządowych. Dbamy o najuboższych, tworząc program pomocowy, którego celem jest pomoc w regulowaniu rachunków za wodę i ścieki klientom o najniższych dochodach.

Jesteśmy przywiązani do tradycji i kultury, pamiętamy o ważnych wydarzeniach i zaznaczamy podczas nich swoją obecność, pokazując innym, że Aquanet SA to firma z tradycjami i przywiązaniem do prezentowanych w firmie wartości.

### Pytania i odpowiedzi

**Syn kolegi z pracy gra w młodzieżowej drużynie piłkarskiej. Drużyna potrzebuje nowych strojów i zwraca się do marketingu z pytaniem czy możliwe jest wsparcie w tym zakresie?**

Odpowiedź: Tak, jeżeli takie działania wpisują się w strategię marketingową firmy to jest szansa na takie działania.







## Akcje sponsoringowe

Wspieramy ważne projekty w regionach i angażujemy się w życie lokalnej społeczności, okolicznych miast i gmin. Uczestniczymy w wydarzeniach, które są istotne dla mieszkańców. Wierzymy, że firmę tworzą ludzie, dlatego, jak tylko możemy, uczestniczymy w normalnym, codziennym życiu i wspieramy to, co dla ludzi jest ważne.

Podajemy szereg działań, abyśmy z dumą mogli mówić o Spółce nie tylko lokalnie, ale i na terenie całego kraju.

Dbamy o to, aby podjęcie decyzji o zaangażowaniu oraz przebieg prowadzonych przez nas akcji nie budziły wątpliwości. Unikamy pozorów nieuczciwego wywierania wpływu na podejmowanie decyzji biznesowych czy służbowych. Akcje prowadzimy w sposób przejrzysty, by Spółka Aquanet w dowolnym momencie mogła udokumentować opinii publicznej zasadność oraz dane dotyczące przeprowadzenia działań sponsoringowych. Dbamy o przejrzystość i transparentność podejmowanych inicjatyw.

### Pytania i odpowiedzi

**Zgłosiła się do mnie fundacja z prośbą o udział w eventie promocyjnym, na którym miałbym wystąpić jako przedstawiciel Aquanet. Czy mogę się na to zgodzić i czy muszę kogoś poinformować?**

Odpowiedź: Tak, jak najbardziej, pod warunkiem wcześniejszego skonsultowania tematu i charakteru wystąpienia z działem marketingu.

## Edukacja społeczna

Aquanet SA szeroko angażuje się w działalność społeczną, propagując różne idee związane z ochroną środowiska. Kształtując postawę proekologiczną, zaszczepiamy nowe nawyki.

Przekazujemy wiedzę, inspirujemy do świadomego korzystania z wody i dbania o środowisko naturalne już wśród najmłodszych. Wychodzimy naprzeciw potrzebom klientów, korzystając z najnowszych technologii.

Jesteśmy elastyczni i z łatwością dopasowujemy się do potrzeb otoczenia, w którym funkcjonujemy. W odpowiedzi na zmieniające się trendy, uruchomiliśmy m. in. bezpłatną aplikację „Tyle życia, ile wody” oraz zrealizowaliśmy serię edukacyjnych filmików pt. „Eksperymenty z wodą”.





Prowadząc różne kampanie promocyjne, kierujemy uwagę społeczności na to, co ją otacza. Naszym celem jest przekonanie społeczeństwa do zmiany obecnych nawyków i zachęcenie go do picia wody z kranu, co realizujemy przez kampanie informacyjne.

#### *Pytania i odpowiedzi*

***Prywatna szkoła chciałaby, abym wygłosił krótki wykład na temat wody i ścieków. Czy mogę się na to zgodzić.***

Odpowiedź: Tak, możesz podjąć takie działania pod warunkiem, że skonsultujesz je z działem marketingu, sam nie możesz podjąć takiej decyzji. Takimi działaniami zajmuje się odpowiedni dział w Spółce. Do niego skieruj swoje zapytanie.

### **Relacje z mediami**

Prowadzimy otwartą komunikację z mediami. Informacje, których udzielamy, zawsze są rzetelne. Wszelkich wywiadów i informacji do prasy udziela rzecznik prasowy Spółki lub upoważniona osoba, pamiętając o zasadach poufności i wewnętrznych procedurach przyjętych przez Zarząd Spółki.

W każdym przypadku pracownik zobowiązany jest odmówić udzielenia informacji i skierować do rzecznika prasowego firmy.

#### *Pytania i odpowiedzi*

***Jestem kierownikiem robót na terenie nowej inwestycji. Wystąpiła tam niespodziewana awaria. Mój kolega jest dziennikarzem i poprosił mnie o komentarz w tej sprawie. Czy mogę mu udzielić informacji?***

Odpowiedź: Nie, tylko po uprzedniej konsultacji z rzecznikiem prasowym, który, biorąc pod uwagę kontekst czasowo-sytuacyjny, podejmie decyzję.





# PRZESTRZEGANIE I ROZWIJANIE KODEKSU ETYKI

Wszyscy jesteśmy zobowiązani do przestrzegania postanowień Kodeksu Etycznego.

Każde naruszenie zasad wymaga reakcji zarówno ze strony pracownika, jak i przełożonego. Nie tolerujemy żadnych działań skierowanych przeciwko pracownikom zgłaszającym naruszenia.

Organem odpowiedzialnym za rozwiązywanie występujących i zgłaszanych problemów etycznych jest Rada ds. Etyki. Do niej należy się zwracać w przypadku pojawiających się wątpliwości lub pytań.

Regulacje dotyczące zgłaszania naruszeń Kodeksu Etyki znajdują się w dokumentach wewnętrznych Spółki w odrębnym dokumencie.

## *Pytania i odpowiedzi*

***Poza godzinami pracy, kilku kolegów negatywnie wypowiada się na temat płac w Spółce. Czy powinienem to zgłosić Prezesowi?***

Odpowiedź: Nie, zacznij od tego, że zwrócisz im uwagę. Firma ma określony taryfikator płac.

***Zauważyłem, że koledzy z innego działu czasami naruszają postanowienia zawarte w Kodeksie. Co powinienem zrobić?***

Odpowiedź: Możesz zrobić dwie rzeczy. Po pierwsze: zwróć uwagę kolegom, gdy zauważysz w ich postępowaniu naruszenie zasad Kodeksu Etyki. Po drugie: zgłoś swoje spostrzeżenia do Rady ds. Etyki.





# Model POMOC podejmowania decyzji etycznych

Aby ułatwić sobie rozstrzygnięcie dylematów natury etycznej, przyjęliśmy model POMOC. Jest on dla nas wskazówką, jak postępować w sytuacjach dla nas wątpliwych.

P	O	M	O	C
<b>PIERWSZE PODEJŚCIE</b>	<b>ODSZUKANIE ZAPISU</b>	<b>MOŻLIWE KONSEKWENCJE</b>	<b>OTWARTA ROZMOWA</b>	<b>CZAS NA DZIAŁANIE</b>
<b>Pomyśl</b> o dylemacie etycznym	Przeczytaj właściwe zasady czy procedury	<b>Zrozum</b> konsekwencje tej decyzji dla wszystkich zainteresowanych	<b>Porozmawiaj</b> z innymi, aby uzyskać wskazówki	<b>Podejmij</b> działanie, aby rozwiązać dylemat etyczny
Na czym polega ten dylemat? Czy znasz wszystkie istotne okoliczności? Kogo to dotyczy?	Czy w KE jest zasada, która może stanowić wskazówkę? Jakie są właściwe zasady, procedury i/lub przepisy?	Jakie jest potencjalne zagrożenie dla Ciebie, naszej firmy lub innych zainteresowanych stron (np. klientów, dostawców, społeczności)? Jaki jest możliwy wpływ na firmę (np. reputacja, koszt, jakość usług)?	W miarę potrzeby porozmawiaj z menedżerem, współpracownikiem lub z ekspertami. Skontaktuj się z Radą ds. etyki, aby uzyskać poradę.	Podejmij świadomą decyzję – może to być prosty wybór pomiędzy „właściwą” a tą „złą” alternatywą lub trudniejsza ocena dwóch „właściwych” postępowań. Oceń wynik swojej decyzji. Jaki był wynik i czego nauczyła Cię ta sytuacja?





## JAKIE SĄ MOJE OBOWIĄZKI ZWIĄZANE Z KODEKSEM ETYKI?

- Przeczytam go i zrozumieję, w jaki sposób odnosi się on do mojej pracy.
- Przestrzegam reguł opisanych w Kodeksie Etyki.
- Posiadam bieżącą wiedzę o przepisach prawa oraz standardach obowiązujących w Aquanet SA dotyczących pracy, którą wykonuję.
- Przestrzegam wszelkich zasad i praw dotyczących konkretnej sfery mojej działalności lub roli zawodowej. Gdy kwestia znajduje się zarówno w Kodeksie Etyki, jak i w innych mających zastosowanie zasadach lub prawie, wybieram zastosowanie surowszych wytycznych.
- W przypadku niepewności, w jaki sposób Kodeks Etyki odnosi się do konkretnej sytuacji lub decyzji, którą mam podjąć, postępuję zgodnie z modelem POMOC.
- Zgłaszam w dobrej wierze wszelkie naruszenia, które zauważam, nie obawiając się odwetu.

