



# KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

EE – HR - 2

KOPIJA POD KONTROLOM \_\_\_\_\_

NEKONTROLISANA KOPIJA \_\_\_\_\_

U ovom dokumentu sve strane imaju istu reviziju!

1.0	9.8.2019.		Sektor za upravljanje ljudskim resursima			1.izdanje
<b>Rev</b>	<b>Datum</b>	<b>Odobrio (ime, potpis)</b>	<b>Izradio (ime, potpis)</b>	<b>Promjene na stranici</b>	<b>Napomena</b>	<b>Status</b>
Ovaj dokument je vlasništvo preduzeća EuroExpress i nijedan njegov dio ne smije biti kopiran ili na bilo koji način reprodukovan bez odobrenja uprave preduzeća.						

# Kodeks poslovnog ponašanja

## EuroExpress brza pošta

### Sadržaj

Kodeks poslovnog ponašanja.....	- 2 -
EuroExpress brza pošta .....	- 2 -
<i>PORUKA GENERALNOG DIREKTORA</i> .....	- 3 -
UVOD .....	- 3 -
MISIJA – UVIJEK ISPRED! .....	- 4 -
VIZIJA .....	- 4 -
VRIJEDNOSTI – ŠTA JE TO ŠTO NAS ČINI POSEBNIMA.....	- 4 -
<b>Šta EuroExpress brza pošta daje zaposlenima?</b> .....	- 5 -
<b>Šta EuroExpress brza pošta očekuje od zaposlenih?</b> .....	- 5 -
<b>Zadatak za rukovodioce i menadžere</b> .....	- 6 -
<b>Poslovna tajna i povjerljive informacije</b> .....	- 6 -
RADNA KULTURA ZAPOSLENIH.....	- 7 -
<b>Ponašanje zaposlenih</b> .....	- 7 -
<b>Saobraćajna kultura zaposlenih (ponašanje u saobraćaju)</b> .....	- 8 -
<b>Destruktivna ponašanja</b> .....	- 9 -
<b>Postupanje prema kolegama i saradnicima</b> .....	- 9 -
<b>Ponašanje na poslovnim sastancima</b> .....	- 9 -
<b>Kompanijski događaji i neformalna okupljanja</b> .....	- 10 -
<b>Pravila ponašanja zaposlenih na društvenim mrežama</b> .....	- 10 -
<b>Zaštita zdravlja i bezbjednosti na radu</b> .....	- 10 -
UPOTREBA RADNOG PROSTORA.....	- 11 -
POSLOVNA KULTURA.....	- 12 -

<b>Kultura poslovnog komuniciranja .....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>Poslovna komunikacija putem elektronske pošte (mejla) .....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>Odijevanje i izgled zaposlenih .....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>SVIJEST O ZAJEDNIČKOJ ODGOVORNOSTI.....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>Ukazivanje na nepravilnosti .....</b>	<b>- 15 -</b>

## **PORUKA GENERALNOG DIREKTORA**

*Dragi saradnici,*

*Želim da vam predstavim Kodeks poslovnog ponašanja EuroExpress brze pošte, dokument koji služi kao temelj kompanijskih vrijednosti i moralni kompas našeg profesionalnog djelovanja.*

*Cilj Kodeksa nije samo da uspostavi pravila koja bi trebalo poštovati, nego i podsticanje razumijevanja naše odgovornosti prema kolektivu, kompaniji i svakom pojedincu. Služi nam i kao podsjetnik na našu misiju i način na koji želimo postići zajedničke ciljeve.*

*Od prvih dana osnivanja kompanije, svjestan sam da EuroExpress brzu poštu čine ljudi i da naš zajednički uspjeh zavisi od načina na koji se ophodimo jedni prema drugima, kako komuniciramo, sarađujemo i podržavamo jedni druge. Međusobno razumijevanje, uzajamna podrška i spremnost da pomognemo jedni drugima su vrijednosti koje su našu kompaniju dovele na prvo mjesto u našoj djelatnosti i stvorile sigurno okruženje za zaposlene. Istovremeno, to su i vrijednosti koje cijenim, poštujem i trudim se da pokazujem ličnim primjerom i upravo njih želim da živimo i promoviramo kroz svakodnevni rad i komunikaciju u kompaniji.*

*Nadam se i očekujem da ćete sa entuzijazmom i otvorenog uma prihvatiti ove smjernice i da ćemo i dalje zajedno raditi na stvaranju pozitivnog i podržavajućeg radnog okruženja za sve nas.*

*Hvala vam na predanosti i nastavimo poslovati u skladu sa našim vrijednostima!*

## **UVOD**

Uspjeh našeg poslovanja zavisi od povjerenja naših zaposlenih, klijenata i saradnika. Imidž gradimo poštujući svoje obaveze, pokazujući poštovanje i integritet i ispunjavajući poslovne ciljeve isključivo kroz časno postupanje u svemu što činimo.

Integritet i etički standardi poslovanja kompanije direktno utiču na naš ugled. Naša je odgovornost da se upoznamo sa standardima ponašanja kakvo se očekuje od svakog od nas, kao i sa oblicima ponašanja koja bismo morali da izbjegavamo.

Svrha Kodeksa poslovnog ponašanja je da pomogne svakome od nas da se ponašamo i poslujemo u skladu sa vrijednostima koje EuroExpress brzu poštu vode na mjesto lidera u djelatnosti kojom se

bavimo i da nam posluži kao opšti vodič za donošenje odluka u svakodnevnom radu. Kodeks ima za zadatak da predoči očekivanja koja kompanija ima od svakog zaposlenog i da osigura radnu sredinu za ljude koji su u potpunosti posvećeni vrijednostima kompanije i poštovanju internih propisa.

### **MISIJA – UVIJEK ISPRED!**

Od početaka EuroExpress brze pošte, pa do danas, vrhunski kvalitet usluge i zadovoljni klijenti su naš imperativ. Kako vrhunska usluga podrazumijeva kontinuitet u svakom segmentu poslovanja, misija nam je korisnicima dosljedno isporučivati uslugu najvećeg nivoa i kvaliteta, koja će svaki put pomjerati granice sa aspekta inovacija i modernizacije sredstava, procesa, brzine i uslužnosti.

Radnici su bogatstvo kompanije, cilj je prepoznati i izgraditi kompetentan i motivisan menadžment i pojednostaviti sistem kroz prenos odgovornosti i ovlaštenja na niže nivoe. Koristeći mehanizme za mjerenje, izvještavanje i praćenje, postići preciznost i jasnoću. Kroz humanitarne akcije, podršku sportu, kulturi i ostalim društvenim događajima i aspektima, EuroExpress brza pošta kontinuirano sprovodi društveno-odgovorne aktivnosti i važi za kompaniju koja je dobar komšija svakom građaninu Bosne i Hercegovine.

### **VIZIJA**

EuroExpress brza pošta je lider na tržištu, prepoznata kao brend broj jedan u Bosni i Hercegovini u poslovima preuzimanja i dostave pošiljaka. Korisnici nas vide kao najpoželjnijeg partnera koji im nudi kompletna rješenja u oblasti poslovanja brze pošte. Dosljednošću u pružanju usluge vrhunskog kvaliteta stvaramo zadovoljne i lojalne klijente koji, uz stručno obučene radnike, izgrađuju kompaniju sa vrhunskim poslovanjem.

Postavljamo standarde i pomjeramo granice u okviru naše djelatnosti, a za sve korisnike naših usluga smo simbol sigurnosti, povjerenja i pouzdanosti.

### **VRIJEDNOSTI – ŠTA JE TO ŠTO NAS ČINI POSEBNIMA**

Vrijednosti su okosnica našeg poslovanja i interni kompas koji nam pomaže pri donošenju odluka u svim situacijama.

Vrijednosti ne trebaju predstavljati samo slovo na papiru već ih je potrebno pretvoriti u svakodnevnu praksu, i sa njima se treba poistovijetiti svaki pojedinac u organizaciji. One su jasne i transparentne, osnova za donošenje odluka i orijentir za ponašanje svakog zaposlenog. Vrijednosti nas vode kroz konverzaciju i interakciju sa klijentima, te oblikuju naš rad i način pružanja usluge i ponašanje svakog zaposlenog u kompaniji.

Naše vrijednosti su:

**Znanje** - budi otvoren za unapređenje znanja i vještina.

**Kvalitet** - nastoj da u svim aspektima poslovanja primijeniš najbolja rješenja.

**Timski rad** - budi svjestan da se kompanija ne dijeli na segmente poslovanja, nego svaki pojedinac doprinosi zajedničkom cilju, a na svakom članu tima je odgovornost da da najbolje od sebe kako bi njegov tim došao do uspjeha.

**Posvećenost** - budi posvećen kolektivnom cilju i svakom poslovnom izazovu pristupi sa maksimalnom pažnjom, voljom i entuzijazmom.

**Porodične vrijednosti** - svjesni da je porodica riznica trajnih moralnih vrijednosti društva i stub oslonac svakog zaposlenog, kompanija podržava ovu zajednicu različitim načinima djelovanja; kompaniju posmatraj kao svoju drugu - EuroExpress porodicu.

Šta EuroExpress brza pošta daje zaposlenima?

Kroz društveno-odgovorno ponašanje i međusobne odnose, EuroExpress brza pošta njeguje zajedništvo, humanost, međusobnu podršku i uvažavanje i kreira prijatno radno okruženje gdje se zaposleni osjećaju zadovoljno i ni jednog trenutka nisu prepušteni sami sebi ni u najtežim životnim okolnostima. U skladu sa kapacitetima, vještinama i znanjima, kompanija daje priliku za unapređenje zaposlenima i svakog pojedinca vrednuje i nagrađuje u skladu sa njegovim angažovanjem i trudom.

Pored osnovnih radnih uslova usklađenih sa zakonskim regulativama, zaposlenima nudi i savremenu opremu i radna sredstva, konstantna tehnološka unapređenja i olakšice u radu. Takođe, zaposlenima omogućava i kontinuirane edukacije i usavršavanja znanja i vještina i životnu sigurnost kao postojana i stabilna kompanija.

Šta EuroExpress brza pošta očekuje od zaposlenih?

Od svakog zaposlenog očekuje se da djeluje u granicama svojih ovlašćenja i odgovornosti, da bude radan i odgovoran za rezultate koje ostvaruje, pošten, savjestan i kolegijalan u odnosu sa ostalim zaposlenima. Zaposleni svojim radom i ponašanjem doprinosi uvećanju vrijednosti kompanije, ukupnoj disciplini i efikasnom funkcionisanju sistema i od stepena njegove angažovanosti zavisi uspjeh kompanije.

- ✓ Poštujte hijerarhiju i organizacionu strukturu kompanije.
- ✓ Budite posvećeni poslu koji obavljate.
- ✓ Budite preduzimljivi, imajte inicijativu i gradite samostalnost.
- ✓ Razvijajte spremnost da se prilagođavate novim izazovima.
- ✓ Poštujte individualnost drugačijih.
- ✓ Jačajte svoje kompetencije.

Svi vaši postupci moraju biti u skladu sa definisanim načelima poslovne etike. Od zaposlenih se očekuje poštovanje svih internih procedura, pravila i standarda u ponašanju i poslovanju, orijentisanost ka dostizanju ciljeva kompanije kao i maksimalna kolegijalnost i fer odnos prema drugima.

Dinamične promjene u okruženju i kontinuiran razvoj poslovnih procesa, od svih zaposlenih, uključujući i rukovodioce, zahtijevaju visok nivo spremnosti za kontinuirano usavršavanje znanja, vještina i

sposobnosti. Zaposleni, prateći trendove u poslovanju i edukaciji i prateći dostignuća u našoj branši, mogu osigurati stabilnost i budućnost kompanije. Budite otvoreni za saradnju, prenos i razmjenu znanja i iskustava, i profesionalno podržite nove članove u svom timu jer se jedino na ovaj način kadrovski potencijal dalje unapređuje. Sa ovakvim pristupom stvaramo osnove za razvoj kompanije i sigurnu budućnost generacija koje dolaze.

Zadatak za rukovodioce i menadžere

Od svih menadžera se očekuje da promovišu kulturu etike i usklađenosti poslovanja. Budite primjer drugima i postarajte za to da se u vašoj organizacionoj jedinici uspostavi pravilan odnos prema etičkom ponašanju.

- ✓ Obezbijedite da vaši zaposleni budu upoznati sa svojim obavezama predviđenim ovim Kodeksom.
- ✓ Dodatno ističite važnost poštovanja Kodeksa tako što ćete upućivati svoje zaposlene na navedena pravila kad god je to potrebno.
- ✓ Stvorite okruženje u kojem se zaposleni neće ustezati da ukažu na nepravilnosti.
- ✓ Uzimajte u obzir poštovanje Kodeksa pri ocjeni zaposlenih, provjeravajući da li je bilo povreda.
- ✓ Nikada ne podstičite i ne upućujte zaposlene da postižu poslovne rezultate neetičkim ponašanjem.
- ✓ Preduzimajte korake u svakoj situaciji kako biste spriječili povredu Kodeksa ili zakona od strane vaših zaposlenih.

Od rukovodilaca i menadžera se očekuje da konstantno prate rad zaposlenih, prepoznaju i usmjere njihove radne i kreativne mogućnosti. Važno je da rukovodioci prepoznaju i preventivno djeluju na moguće problematične situacije sa ciljem da razvijaju i njeguju odnos međusobnog poštovanja i povjerenja unutar organizacione jedinice za koju su nadležni.

Poslovna tajna i povjerljive informacije

Kompanija posluje u konkurentnom okruženju, što znači da uvijek moramo da štitimo povjerljive poslovne informacije na isti način na koji štitimo i ostalu imovinu.

Sve informacije u poslovnom sistemu kompanije sa aspekta dostupnosti mogu se kategorisati u dvije osnovne klase:

- javne (interne) informacije – objavljene javno od strane ovlaštenih osoba;
- povjerljive informacije – bezbjednosno-kritične informacije koje moraju biti dobro zaštićene (poslovne tajne, razvijeni programi, potencijalni akvizicioni ciljevi, kao i druge informacije koje su značajne za poslovni uspjeh kompanije).

Klasifikacija informacija sa aspekta osjetljivosti i povjerljivosti:

- interne informacije,

- povjerljive informacije,
- strogo povjerljive informacije.

Ovaj domen reguliše procedura pod imenom *Postupak klasifikacije informacija*. Ova procedura predlaže i primjenjivanje politike čistog stola i čistog ekrana, što znači da se povjerljiva dokumentacija ne drži i ne odlaže na vidljiva i svima dostupna mjesta.

Nemojte otkrivati povjerljive informacije kolegama niti ljudima izvan kompanije ako za to ne postoje opravdani poslovni razlozi. Posebno budite oprezni kada razgovarate sa ljudima u poslovnom okruženju i neformalnim situacijama izvan radnog vremena.

O povjerljivim stvarima nemojte razgovarati u hodnicima ili prostorijama za pauze ili na javnim mjestima, a ova obaveza će važiti i ukoliko prestanete da radite za kompaniju.

Strogo se zabranjuje razgovor sa drugima i dijeljenje informacija o ličnim primanjima i primanjima drugih, benefitima i stimulacijama. Diskusija i iznošenje ovakvih informacija podliježe disciplinskoj odgovornosti.

Poslovnu dokumentaciju treba čuvati ili uništiti u skladu sa propisima o čuvanju, zabranjeno je praviti kopije ili zadržavati bilo kakvu poslovnu dokumentaciju za lične potrebe. Pridržavajte se pomenutih uputstava kako biste zaštitili kompaniju od izlaganja nepotrebnim pravnim i drugim rizicima iz oblasti usklađenosti poslovanja.

Poslovnom tajnom se smatra podatak ili informacija čije bi neovlašćeno otkrivanje trećim licima moglo nanijeti štetu interesima EuroExpress brze pošte ili bi moglo koristiti konkurentima. Npr. podaci iz ugovora, idejna rješenja usluga, podaci o finansijskim rezultatima, strateški i poslovni planovi, informacije o ponudama i tenderima, nove linije ili usluge, informacije o cijenama ili zaposlenima, materijal za obuku, izmjene u organizacionoj strukturi, informacije o klijentima i sl.

## **RADNA KULTURA ZAPOSLENIH**

### **Ponašanje zaposlenih**

Zaposleni je dužan da na posao dolazi na vrijeme, ne napušta radno mjesto bez potrebe i bez prethodne najave rukovodiocu, da se pridržava zadatih rokova, da posao uvijek obavlja na najbolji mogući način i da prilikom obavljanja poslova slijedi uputstva i utvrđene procedure. Prilikom ulaska i izlaska iz kompanije, obavezno je koristiti ID kartice, a obavezno je prijaviti dolazak i odlazak sa posla kao i svaki izlazak tokom radnog vremena. Svako nedozvoljeno, namjenski nepravilno korištenje ili zloupotreba kartice za čekiranje podliježe disciplinskoj odgovornosti.

Kultura rada zahtijeva tačnost, a na radno mjesto treba stići deset minuta ranije, kako bi se sa radom počelo na vrijeme. Nije dozvoljeno kasniti na posao bez najave ili opravdanog razloga. U slučaju da je radnik privremeno spriječen za rad (bolovanje), obavezan je da poslodavcu dostavi pismeni dokaz o privremenoj spriječenosti za rad u vidu obavještenja kao i ljekarsku doznaku po okončanju odsustva. U protivnom, ovakva odsustva će se smatrati neopravdanima što može dovesti do jednostranog raskida radnog odnosa od strane poslodavca. Korištenje slobodnih dana se planira u dogovoru sa neposrednim rukovodiocem i uz prethodnu najavu.

Svi zaposleni su dužni da u obavljanju poslova postupaju profesionalno, odgovorno, marljivo i istrajno, nastojeći da sve teškoće u radu i u vezi sa radom riješe na odgovarajući način, koji je u skladu sa postupcima planiranim za tu vrstu posla.

Svi zaposleni imaju tačno definisane obaveze, odgovornosti i ovlašćenja koja su opisana u okviru dokumenta opisa svakog radnog mjesta. Od zaposlenih se očekuje profesionalna komunikacija neophodna za obavljanje svakog posla, a prioritet su svakako dobri odnosi sa saradnicima, poslovnim partnerima i korisnicima naših usluga. U svakodnevnom ophođenju se očekuje prijateljski pristup i ljubaznost koji su u okvirima profesionalno poželjnog ponašanja. Komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti.

Poštujte privatnost i integritet drugih, njihovo radno mjesto i lični prostor, ne prisluškujte njihove razgovore i ne komentarišite ponašanje ili odijevanje.

Ne otvarajte tuđe ladice, ormare, stolove, vozila, poštu... Ne virite u papire po tuđim stolovima. Ne ometajte druge pri obavljanju poslova, sjedenjem po kancelarijama bez poslovne potrebe, okupljanjem oko radnih mašina, glasnim smijanjem i sl.

Fotografisanje na radnom mjestu nije dozvoljeno, osim najavljenog fotografisanja u marketinške svrhe. Objavljivanjem fotografija ili snimaka sa radnog mjesta odajete utisak neprofesionalnosti i da na poslu imate i previše slobodnog vremena, a nepažljivim fotografisanjem možete otkriti povjerljive informacije o kompaniji i njenom radu i funkcionisanju.

### **Saobraćajna kultura zaposlenih (ponašanje u saobraćaju)**

Svaki zaposleni EuroExpress-a koji upravlja brendiranim vozilom kompanije treba imati svijest o tome da ponašanjem u saobraćaju, predstavljajući sebe, predstavlja i kompaniju. Neophodno je poštovati saobraćajna pravila i postupati u skladu sa njima i imati na umu sljedeće:

- Neprilagođena brzina kretanja vozila je jedan od najčešćih uzroka nastanka saobraćajnih nezgoda. Zaposleni su dužni prilagoditi brzinu kretanja uslovima na putu.
- Nepoštovanje saobraćajne signalizacije, nagle promjene smjera bez pokazivača pravca i držanje motora u visokom režimu obrtaja, se smatraju agresivnim i nasilnim ponašanjem u vožnji i ovakvo ponašanje nije dozvoljeno.
- Obavezno je voditi računa o načinu komunikacije sa drugim učesnicima u saobraćaju i izbjegavati verbalne konflikte, psovke i galamu.
- Upravljanje službenim vozilom pod dejstvom alkohola, u toku ili izvan radnog vremena je strogo zabranjeno.

Saobraćajni propisi imaju zadatak da zaštite vozača i druge učesnike u saobraćaju pa ih je neophodno bez izuzetka poštovati.



## Destruktivna ponašanja

Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja najstrože su zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe, a posljedice često imaju trajni negativan učinak na pojedinca i njegovu porodicu, kao i neposredno radno okruženje. Prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadi bijesa, vrijeđanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju međuljudske odnose. Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze i podliježe disciplinskoj odgovornosti. Sve žalbe u vezi sa uznemiravanjem treba dostaviti direktno Službi opštih pravnih poslova.

Svako od zaposlenih je obavezan da svojim primjerom pokazuje koja su to poželjna ponašanja i djelovanja, sa ciljem da zajedno stvaramo prijatno i bezbjedno radno okruženje. U slučaju da primijetimo da se neko od kolega ponaša nedolično ili ne poštuje propisana pravila, dužni smo navedeno prijaviti svom neposrednom rukovodiocu, a on je dalje dužan upoznati rukovodica datog zaposlenog.

## Postupanje prema kolegama i saradnicima

U EuroExpress brznoj pošti činimo sve da obezbjedimo jednako postupanje prema zaposlenima i radno okruženje u kojem nema uznemiravanja i diskriminacije. Mi smo kompanija koja pruža jednake prilike svima i ponosi se svojom raznolikom radnom snagom. Uvijek imajte na umu kulturološke, vjerske i nacionalne razlike i izbjegavajte uvredljivo ponašanje kao što su neprijatni komentari, neprikladan fizički kontakt i verbalne uvrede. Postarajte se da unapređenja, stimulacije i slične mogućnosti budu zasnovane na zaslugama, a ne na subjektivnim faktorima kao što su nacionalnost, pol, rasa ili starost, radna pozicija ili dužina staža u kompaniji. Izbjegavajte sugestivne šale i komentare, tračarenje, izrugivanje ili ismijavanje bilo koje vrste jer kompanija ne podržava ovakvo ponašanje i preduzeće stroge mjere protiv zaposlenih koji postupaju na ovaj način. Ukoliko smatrate da ste objekat zlostavljanja ili nejednakog tretmana na osnovu nacionalnosti, pola, rase, starosti, vjere ili drugog osnova, odmah obavijestite svog neposrednog menadžera ili direktora Sektora za upravljanje ljudskim resursima.

## Vjerska uvjerenja

Kao kompanija pokazujemo razumijevanje i poštujemo različitosti, te uvažavamo pravo zaposlenih na njegovanje ličnih vjerskih uvjerenja i običaja. No, kako bismo osigurali profesionalno radno okruženje i podržali radni ambijent u skladu sa poslovnim kodeksom, nije dozvoljeno obavljanje vjerskih obreda i aktivnosti u prostorijama kompanije tokom radnog vremena.

## Politički angažman i promocija

Poštujemo pravo svakog zaposlenog na političko opredjeljenje i lični izbor. Međutim, kako bismo im dali primat i očuvali vrijednosti sopstvene organizacije, nastojimo gajiti nepristrasnost i držati fokus na profesionalnom djelovanju, zbog čega promovisanje političkih kampanja ili organizacija političkih aktivnosti u prostorijama kompanije nisu dozvoljeni. Stoga, korištenje službenih resursa, radne pozicije ili poslovnih kontakata u političke svrhe tretiramo kao grub prestup. Svako nepoštovanje ovog pravila podliježe disciplinskoj odgovornosti.

## **Ponašanje na poslovnim sastancima**

Na sastanke se obavezno dolazi na vrijeme ili desetak minuta prije početka sastanka. Organizator ili voditelj sastanka ima obavezu da odredi temu, dnevni red i cilj sastanka, učesnike, lokaciju, vrijeme početka i završetka i isplanira aktivnosti i zadatke nakon završetka sastanka. Sa navedenim upoznaje sve učesnike putem mejla (nekoliko dana unaprijed) kako bi svi bili upoznati sa temom i pripremljeni na vrijeme. U toku sastanka nisu preporučljive druge aktivnosti poput čitanja ili pisanja mejlova, telefonskih razgovora ili ćaskanja sa drugim učesnicima. Preporučuje se da u jednom trenutku govori jedan učesnik, da se sastanak vodi prema unaprijed definisanom planu i da se obavezno počne i završi na vrijeme. Od učesnika sastanka se očekuje mentalna prisutnost i uključenost u temu, otvorenost u izlaganju i komentaranju, da budu parlamentarni, tolerantni i fokusirani na prijedloge i rješavanje problema.

Korištenje sala za sastanke se treba prethodno najaviti poslovnom sekretaru ili radniku koji je ovlašten radi organizacije i utvrđivanja raspoloživosti sale. Nakon korištenja prostorija i sala potrebno ih je ostaviti u urednom stanju.

## **Kompanijski događaji i neformalna okupljanja**

Tokom organizovanja neformalnih okupljanja poželjno je pristojno ponašanje, ne previše opušteno a ni uštogljeno. Zbog složenosti strukture zaposlenih na vjerskom i nacionalnom polju, neophodno je izbjegavati teme o politici i religiji. EuroExpress brza pošta je multinacionalna kompanija koja poštuje različitosti, a svaki zaposleni ima obavezu da poštuje i uvažava različita vjerska, nacionalna i etnička opredjeljenja i pripadnosti. Potrebno je imati na umu da je cilj ovakvih druženja stvaranje jačih timskih veza i međusobno upoznavanje zaposlenih. Poželjno je komunicirati sa svim kolegama a ne samo sa zaposlenima sa kojima se inače provodi vrijeme u cilju upoznavanja. Ne preporučuje se konzumiranje alkohola na kompanijskim druženjima i okupljanjima, jer se time pokazuje nepoštovanje kolegama i kompaniji, a mogućnost za nedolično ponašanje i konflikt se povećava.

Strogo je kažnjiva bilo kakva vrsta uznemiravanja, nasilja ili zlostavljanja i zaposleni koji budu narušavali atmosferu ili sigurnost drugih navedenim ponašanjem, biće udaljeni i propisno sankcionisani.

## **Pravila ponašanja zaposlenih na društvenim mrežama**

Veoma je važno da uvijek postupate odgovorno i razumno kada koristite ili posjećujete društvene mreže kao što su Twitter, Facebook, LinkedIn, lične blogove, forume i sl. Odgovorni ste za stavove koje iznosite na ovim mrežama i zato u svojoj komunikaciji budite obazrivi i razumni. Razmislite o izboru riječi i izbjegavajte uvredljive izraze ili komentare političke, vjerske, seksualne ili rasističke prirode. Kada iznosite svoje stavove, nemojte tvrditi niti davati utisak da govorite u ime kompanije, ukoliko za to niste ovlašćeni. Svi komentari, pismeni ili usmeni, koji se daju u ime kompanije moraju biti odobreni od strane nadležne službe i generalnog direktora. Nikada ne otkrivajte povjerljive poslovne informacije o kompaniji kada koristite društvene mreže. Takođe, nikada u sadržajima koje objavljujete na društvenim mrežama nemojte koristiti logo, zaštitni znak, fotografije i video snimke kompanije. Nemojte koristiti službeno vrijeme, sredstva ili interne mreže za ličnu komunikaciju na društvenim mrežama.

## Zaštita zdravlja i bezbjednosti na radu

Zaštita zdravlja i bezbjednost na radu svih zaposlenih je od najvećeg značaja. EuroExpress brza pošta se obavezuje da obezbjedi načine za upoznavanje sa usvojenim propisima, kao i sve neophodne predušlove kako bi svako od zaposlenih bio adekvatno obučen u pogledu zaštite zdravlja i bezbjednosti na radu.

Odgovornost svakog pojedinca je da radi sopstvene i opšte bezbjednosti bude upoznat i pridržava se svih definisanih zahtjeva u ovoj oblasti. Uslovi rada koji nagovještavaju opasnost ili ugrožavanje bezbjednosti, treba se odmah prijaviti neposrednom rukovodiocu ili licu zaduženom za bezbjednost u kompaniji.

Sva radna mjesta imaju strogu politiku kada je riječ o konzumaciji alkohola ili nezakonitih droga, odnosno upotrebi lijekova na neodgovarajući način koji može da ugrozi sposobnost zaposlenog za obavljanje određenog posla. Zabranjuje se konzumacija i čuvanje alkoholnih pića u svim službenim prostorijama i poslovnim jedinicama kompanije, bez obzira na prilike ili događaje.

Zabranjeno je dolaziti na posao pod uticajem alkohola ili drugih opojnih sredstava, jer se na ovaj način ugrožava lična, kao i bezbjednost ostalih zaposlenih u kompaniji. EuroExpress brza pošta zadržava pravo testiranja na prisustvo alkohola.

## UPOTREBA RADNOG PROSTORA

Svi zaposleni su dužni da repromaterijal i opremu kompanije koriste na efikasan način i sa maksimalnom pažnjom, kako ne bi kroz nemarno ponašanje prouzrokovali gubitak, štetu ili nepotreban trošak opreme i materijala (dokumenta, papir, mobilni telefon, automobil, fax, fotokopir mašina).

Koristite sredstva kompanije razumno i u skladu sa njihovom namjenom i ne koristite ih za ličnu ili tuđu korist. Na primjer, privatne telefonske razgovore je neophodno svesti na minimum. Uvijek se upoznajte sa odgovarajućim pravilima ili odlukama koje regulišu korišćenje sredstava kompanije kao što su službeni automobili, mobilni telefoni i laptop računari, kako biste bili sigurni da ih koristite na predviđeni način. Ukoliko dođe do oštećenja, kvara, otuđenja od strane druge osobe ili gubitka nekog od sredstava, zaposleni je dužan navedeno prijaviti neposrednom rukovodiocu. Bilo koji vid krađe sredstava kompanije dovešće do prestanka radnog odnosa i/ili podnošenja krivične prijave protiv zaposlenog.

Svi zaposleni moraju da se odnose prema imovini pažljivo i odgovorno. Imovinu preduzeća nije dozvoljeno iznositi iz poslovnih prostorija ili elektronskih skladišta (servera, baza, CD-a, i sl.) bez izričitog odobrenja rukovodioca. Iznošenje imovine kao i njeno korišćenje u druge svrhe bez izričitog odobrenja će se smatrati za postupak koji ima za cilj otuđenje opreme ili sticanje ličnih koristi i podlijeće najstrožijim disciplinskim mjerama. Oštećenje, gubitak, nesavjesno ponašanje ili bilo koji drugi postupak zaposlenog koji ima za posljedicu smanjenje vrijednosti ili uništavanje imovine, će se od zaposlenog nadoknaditi u punom iznosu.

Od zaposlenih se očekuje da svoj radni prostor održavaju urednim te da sve nepotrebne predmete uklone. Lijepljenje, odnosno izlaganje slika, reprodukcija, kalendara i dr. na zidovima i inventaru koji se nalazi u poslovnim prostorijama nije dozvoljeno. Nakon završenog radnog vremena zaposleni su dužni

da radni sto pospreme i da povjerljive i bitne dokumente adekvatno odlože. Na radnim stolovima po završetku rada nije dozvoljeno ostavljanje dokumentacije niti bilo kakvih radnih materijala.

Pušenje u prostorijama kompanije i kancelarijama nije dopušteno. Takođe, u prostorijama kompanije nije dozvoljeno konzumiranje bilo kakvih elektronskih cigareta, cigareta sa aromom i proizvoda koji izgledom podsjećaju na cigarete.

Okupljanje u prostorijama kao što su kuhinje, zajedničke kancelarije, prostorije za jelo u okviru magacina je dozvoljeno pred kraj radnog vremena, kako bi se obilježila neka svečana prilika, rođendan ili proslavio zajednički uspjeh zaposlenih. Bez obzira na prilike, nije dozvoljeno konzumirati alkohol ili puštati glasnu muziku jer se tako ometa rad u susjednim prostorijama, a na ovaj način možemo narušiti ugled i profesionalnost koju imamo kod korisnika naših usluga. Svakako okupljanje treba da bude odobreno od rukovodioca.

Nije poželjno odlaganje ličnih stvari (odjeće, obuće, prehrambenih artikala i slično) koji zaposlenima nisu potrebni na radnom mjestu.

Slušanje muzike u toku radnog vremena je dozvoljeno, ali se mora voditi računa da bude tiha, prijatna i primjerena, tako da ne ometa rad drugih u kancelariji. Takođe, u prostorijama kompanije nije preporučljivo glasno telefoniranje i raspravljanje jer se time ometa rad drugih.

## POSLOVNA KULTURA

Kultura poslovnog komuniciranja

Kompanija u svom svakodnevnom poslovanju insistira na komunikaciji koja je u poslovnom tonu.

Kultura poslovne komunikacije podrazumijeva jasnu komunikaciju uz uvažavanje sagovornika, kao i korištenje razumljive terminologije. To podrazumijeva izražavanje bez upotrebe žargona, psovki i povišenog tona. Poslovna komunikacija poštuje hijerarhijska pravila utvrđena organizacionom strukturom kompanije te se ona mora odvijati u poslovnom tonu, poštujući etičke i korporativne standarde.

Svaki zaposleni je dužan da se za sve nejasnoće i probleme u toku radnog procesa, a koji nisu propisani internim aktima, obraća isključivo svom neposrednom nadređenom. Razgraničenje poslovnosti i radne atmosfere od familijarnosti i opuštenosti sastavni je dio kulture poslovne komunikacije, bez obzira na to da li se radi o telefonskom razgovoru, pisanju mejla ili usmenoj komunikaciji.

Klijentima ili poslovnim partnerima se obraćamo sa riječima koje iskazuju poštovanje ("Vi", "poštovani"), nadređenima u kompaniji takođe persiranjem i titulom vezanom za radno mjesto.

Prisustvo korisnika usluge kompanije nalaže prekid svakog razgovora koji se vodi između kolega bez obzira na to da li je razgovor privatne ili poslovne prirode. To podrazumijeva da se nesporazumi između kolega nikada ne razjašnjavaju pred spoljnjim saradnicima, korisnicima usluga ili trećim licima.

### Telefonska komunikacija

Jedan od načina da se stekne prvi utisak o kompaniji i zaposlenima je putem telefonskog razgovora.

Zbog toga je važno da sva interna i eksterna telefonska komunikacija bude koncizna i jasna uz uvažavanje sagovornika.

Za uspješno upućivanje telefonskog poziva zaposlenima se savjetuje prethodna priprema. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći te da se pokaže poštovanje vremena onoga kome je poziv upućen. Važno je imati na umu da se razgovor uvijek vodi u ime preduzeća, a ne u lično ime. Osnovne preporuke za telefonsku komunikaciju sa klijentima:

- Biti ljubazan, susretljiv, strpljiv i smiren.
- Ne prekidati sagovornika, ne upadati mu u riječ.
- Govoriti jasno, glasno, tečno i razgovijetno.
- Nije važno ko je napravio propust, fokusirati se na rješenje.
- Ako zahtjev klijenta prevazilazi ovlaštenja, proslijediti situaciju nadležnom rukovodiocu.
- Ne ulaziti u sukob, ne ubjeđivati se i ne shvatati problem u komunikaciji kao lični.

Svi zaposleni su dužni da se jave na dolazne eksterne telefonske pozive sa: "EuroExpress brza pošta, izvolite" ili ličnim imenom i "izvolite" ako je na dolazni poziv odgovorila automatska sekretarica sa predviđenim tekstom.

Ukoliko kolega nije u kancelariji kada mu zvoni telefon, vaša obaveza je da primite poziv, prilikom kojeg ćete zapisati (saslušati) ili dati potrebne informacije. Cedulja sa informacijama o pozivu se kolegi ostavlja na stolu ili pošalje mejlom kako bi poruka bila prosljeđena blagovremeno.

Telefonske linije u kompaniji moraju ostati slobodne za službene pozive. Obavezno je izbjegavanje privatnih razgovora u toku radnog vremena, osim kada je u pitanju hitan slučaj. U tom slučaju pozivi treba da su kratki i sadržajni. Zabranjeni su pozivi prema inostranstvu koji nisu vezani za posao.

Prilikom dolaska na posao, zvono privatnog mobilnog telefona se treba smanjiti tako da u slučaju odsutnosti zvuk telefona ne ometa radni prostor i kolege. U poslovnicama kompanije tj. u prodajnom prostoru se zvuk mobilnog telefona isključuje u toku radnog vremena, kao i tokom održavanja sastanaka. Ne preporučuje se upotreba mobilnog telefona na poslovnom sastanku ili tokom obuka. Ukoliko je poziv neodložan ili hitan, preporučuje se izlazak iz prostorije i u što kraćem vremenu završiti poziv.

Način komunikacije putem VPN mreže, kako interno tako i eksterno, treba da se odvija prema opštim pravilima poslovne komunikacije tj. da komunikacija mobilnim telefonima bude sažeta i koncizna uz uvažavanje sagovornika.

Poslovna komunikacija putem elektronske pošte (mejla)

Način komunikacije elektronskom poštom predstavlja kompaniju i zaposlenog lično te je neophodno zadržati profesionalnost prilikom internog i eksternog obraćanja.

Putem službene mejl adrese obavlja se isključivo poslovna komunikacija u cilju obavljanja poslovnih procesa.

Komunikacija meglom se dijeli na internu i eksternu komunikaciju. Interna komunikacija obuhvata komunikaciju između organizacionih jedinica i saradnika, dok se eksterna komunikacija odnosi na razmjenu informacija sa trećim licima (klijenti, dobavljači, povezana lica, itd.).

Svako lice koje je primilo mejl kao primalac, dužan je da na njega odgovori odmah po prijemu, najkasnije u roku od 24 časa, ako procedurom za određene poslovne procese nije drugačije definisano.

Prema *Knjizi grafičkih standarda*, pisana komunikacija se obavlja uz korištenje fonta Calibri vel. 11, a zvanično pismo je latinica. Za eksternu komunikaciju preporučuje se korištenje kompanijskog memoranduma, a logotip je potrebno smjestiti u lijevi gornji ugao dokumenta (spisa, fotografije, ilustracije, tabele). Za nejasnoće ili dodatna i detaljna pojašnjenja je potrebno konsultovati Službu marketinga.

U cilju pravilnog korištenja mejla, potrebno je pratiti sljedeće preporuke:

- Na pristigle mejlove odgovarati brzo i efikasno, a prilikom obraćanja putem mejla, potrebno je poštovati hijerarhijsku ljestvicu u organizacionoj strukturi.
- U porukama poslanim putem mejla važno je pravilno se izražavati, a poruke trebaju biti precizne i jasne.
- Zaposleni u svim organizacionim jedinicama kompanije se za sve nejasnoće i upite, ukoliko nije propisano, nejasno propisano ili se pojavljuje prvi put, obraćaju isključivo neposrednom rukovodiocu koji je dužan da obezbjedi instrukcije i odgovore na pitanja svojih zaposlenih, kako iz svog domena, tako i iz drugih organizacionih jedinica.
- Prilikom slanja mejla drugoj organizacionoj jedinici, zaposleni je dužan neposrednog rukovodioca navesti u kopiji mejla (CC).
- Nije dozvoljeno davanje naloga, instrukcija, slanje upita ili sličnog zaposlenima za koje rukovodilac nije neposredno odgovoran. Delegiranje radnih zadataka je u domenu rada rukovodioca te nije dozvoljeno davanje instrukcija radnicima druge organizacione jedinice bez upoznavanja nadređenih lica. Ove odredbe se ne odnose na upravu kompanije.
- Obavezno je korištenje "Out of office" funkcije u odsustvu sa posla, a koja se aktivira u mejl aplikaciji, osim zaposlenih kod kojih vrsta posla zahtijeva stalno prisustvo mejlu.

### Odijevanje i izgled zaposlenih

Svaki dolazak na posao zahtijeva visok nivo lične higijene, čistoću i jednostavnost odjeće koja treba da bude usklađenih boja i neupadljiva. Za ona radna mjesta gdje je to propisano, obavezno je nošenje zaštitne radne odjeće, obuće i opreme za vrijeme obavljanja posla, ali korištenje zaštitne opreme izvan radnog vremena nije dozvoljeno.

Za muškarce je osnovno pravilo da svakodnevno obrijani dolaze na posao, a za žene, ako se šminkaju, da to bude diskretno i uredno. Sva odjeća treba da bude čista i uredna, primjerena godinama i polu, godišnjem dobu i prilici u kojoj se nosi. Za radna mjesta koja zahtjevaju uniformisanost, zaposleni su u obavezi da sve vrijeme trajanja radnih obaveza nose kompletnu uniformu. Obaveza zaposlenog je da uniformu nosi samo u toku obavljanja radnih zadataka. U slučaju da se zaposleni nađe u uniformi izvan radnog vremena, važno je voditi računa o ponašanju i djelovanju i imati u vidu obavezu čuvanja ugleda kompanije. Noseći obilježja EuroExpress brze pošte, komuniciramo okolini o tome da smo dio

kompanije i predstavljajući sebe, prezentujemo i indirektno komuniciramo utisak o kompaniji u kojoj radimo.

Ukoliko nakon radnog vremena dođe do određenih prestupa u ponašanju, a koje su zakonski kažnjive ili su nanijele štetu ugledu kompanije, a radnik je u radnoj uniformi, postoji mogućnost pokretanja internog disciplinskog postupka prema zaposlenom.

S obzirom na to da se svakodnevno radi sa korisnicima usluga i da su zaposleni ogledalo kompanije, vrlo bitno je voditi računa o profesionalnom izgledu, što podrazumijeva profesionalan stil odijevanja.

#### **Nije dozvoljeno oblačiti:**

- suknje i haljine čija je dužina 10 cm iznad koljena,
- dekoltirane košulje, bluze i majice otkrivenih leđa, ramena i stomaka,
- košulje i majice bez rukava,
- šortseve i kratke pantalone,
- nanule, papuče,
- sportske patike (zabranjeno za kancelarijska i administrativna radna mjesta),
- pocijepane pantalone,
- napadnu šminku te korištenje jakih boja, napadne i duge nokte,
- izlagati dijelove tijela ukrašene tetovažom i piercing-om.

## **SVIJEST O ZAJEDNIČKOJ ODGOVORNOSTI**

### **Ukazivanje na nepravilnosti**

Dužnost svih nas je da dovodimo u pitanje postupke za koje nam se čini da su u suprotnosti sa ovim Kodeksom, drugim politikama, procedurama i pravilnicima kompanije ili sa zakonom. Ukoliko uočite takve postupke, odmah to prijavite. Ukoliko na ovakve nepravilnosti ne ukažete odmah, možete uskratiti kompaniji mogućnost da ispita stvar i preduzme odgovarajuće mjere prije nego što takvi postupci prerastu u povrede zakona ili ugroze nečije zdravlje, sigurnost, bezbjednost ili ugled kompanije.

U standardu ISO 9001 postoji procedura pod nazivom *Neusaglašenosti i korektivne mjere*, prema kojoj su svi zaposleni u obavezi da prijave bilo kakvu nepravilnost u funkcionisanju sistema preko aplikacije ISO Toolkit. Svaki sektor u kompaniji ima korisničko ime i lozinku za pristup aplikaciji te je potrebno na nepravilnosti ukazivati ovim putem. Za dodatne informacije oko načina evidentiranja i prijave nepravilnosti potrebno je konsultovati prvog pretpostavljenog.

Ovaj Kodeks ponašanja stupa na snagu dana 9. 8. 2019. godine. Za njegovo ažuriranje je odgovorna Služba marketinga uz prethodnu saglasnost generalnog direktora kompanije.