



sosnowieckie  
**WODOCIĄGI** S.A.

*Kodeks Etyki*  
*Sosnowieckich Wodociągów S.A.*

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical and diagonal strokes, located in the bottom right corner of the page.

## Spis treści

1. WSTĘP.....	2
2. ZASADY W SPÓŁCE .....	3
3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM INTERESARIUSZY ZEWNĘTRZNYCH:.....	4
4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM SPÓŁKI:.....	6
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM INTERESARIUSZY WEWNĘTRZNYCH: .....	8
6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ŚRODOWISKO NATURALNE.....	10
7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NARUSZENIE KODEKSU ETYKI.....	11

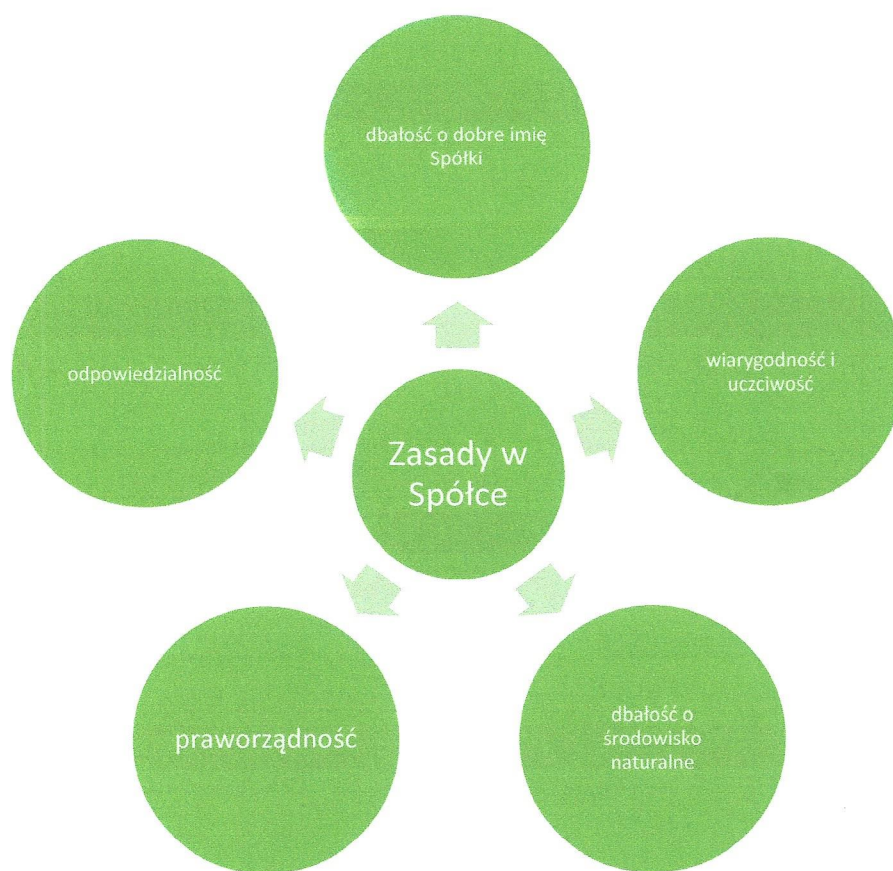
## 1. Wstęp

Kodeks Etyki został stworzony w celu wyznaczenia kluczowych norm, wartości i wymogów. Wszyscy pracownicy zobowiązani są do przestrzegania ogólnych wartości etycznych, które stanowią podstawę relacji zarówno wewnątrz Spółki, jak i względem klientów, kontrahentów i akcjonariusza.

W relacjach z interesariuszami zarówno wewnętrznymi jak i zewnętrznymi kierujemy się dyscypliną, przejrzystością, przepisami prawa, regulaminami i instrukcjami wewnętrznymi.

Podstawową zasadą jest świadomość odpowiedzialności za dobre imię Spółki oraz dbanie o środowisko naturalne.

## 2. Zasady w Spółce



### 3. Odpowiedzialność względem interesariuszy zewnętrznych:

Z interesariuszami zewnętrznymi tworzymy relacje oparte na szacunku i zaufaniu. Kierujemy się odpowiedzialnością oraz starannością. Wobec wszystkich wypełniamy obowiązki równie rzetelnie. Swój sukces opieramy na jakości usług oraz na zadowoleniu i satysfakcji klientów.

#### **Kto może być interesariuszem zewnętrznym Spółki:**

- Akcjonariusz,
- Klienci,
- Kontrahenci,
- Społeczność lokalna,
- oraz pozostałe osoby z zewnątrz Spółki.

#### **Zobowiązujemy się:**

- bezwzględnie znać i przestrzegać przepisów prawa,
- przestrzegać obowiązujących w Spółce „Standardów obsługi klienta”, których celem jest zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta, zbudowanie pozytywnego wizerunku firmy oraz podniesienie poziomu zadowolenia i satysfakcji interesariuszy zewnętrznych,
- dbać o budowanie partnerskich relacji z interesariuszami zewnętrznymi,
- udzielać wszelkich informacji rzetelnie i dokładnie,
- pilnować, aby nasze usługi były najwyższej jakości,
- dopilnować, aby sprawy prowadzone były sprawnie i w jak najkrótszym rozsądnym czasie,
- wszystkie informacje otrzymane od interesariuszy zewnętrznych traktować z należytą starannością i tylko do ściśle określonych celów,

- zachować najwyższe standardy kultury osobistej,
- prowadzić rozmowy w tonie spokojnym, nie obrażając interesariuszy,
- prowadzić postępowania przetargowe zgodnie z zewnętrznymi i wewnętrznymi aktami normatywnymi.

**Zapewniamy:**

- uprzejmość, miły uśmiech, używanie w rozmowie zwrotów grzecznościowych,
- kompetencję, wykazujemy znajomość procedur oraz szybko i sprawnie udzielamy pomocy,
- zaangażowanie, gotowość do sprawnej pomocy i szybkiego rozwiązywania problemów.

**Zakazanym jest:**

- oferowanie i przyjmowanie korzyści majątkowych np.: prezentów, pieniędzy, bonów, zwolnienia z długu, obietnicy wygrania przetargu,
- oferowanie i przyjmowanie korzyści osobistych np.: obietnica awansu, załatwienia pracy, przyspieszenie wykonania operacji, wysłanie na zagraniczne stypendium, wykreowanie korzystnego wizerunku w mediach.

**Nie tolerujemy:**

- łamania przepisów prawa,
- odnoszenia się do interesariuszy zewnętrznych z pogardą i brakiem szacunku,
- naruszania tajemnicy służbowej,
- rozpowszechniania danych osobowych,
- przyjmowania korzyści majątkowych i osobistych.

## 4. Odpowiedzialność względem Spółki:

Wszyscy pracownicy Sosnowieckich Wodociągów S.A. działają w sposób lojalny, nieskazitelny, z poczuciem odpowiedzialności i w zgodzie z przepisami prawa oraz obowiązującymi w Spółce regulaminami i instrukcjami.

Każdy interesariusz wewnętrzny troszczy się o ochronę wizerunku i dobrego imienia Spółki.

### **Zobowiązujemy się:**

- bezwzględnie znać i przestrzegać przepisów prawa i wszystkich aktów normatywnych obowiązujących w Spółce,
- reprezentować Spółkę z należytą odpowiedzialnością,
- dbać o dobre imię Spółki,
- szanować majątek Spółki, korzystać z wyposażenia, materiałów biurowych i budowlanych oraz pojazdów w sposób właściwy i uzasadniony,
- być odpowiedzialnym za powierzone mienie Spółki,
- korzystać z zasobów materialnych i gotówkowych tylko zgodnie z działalnością i celami Spółki oraz w ścisłej zgodności z jej interesami,
- zachować ochronę i poufność wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywanymi obowiązkami służbowymi np.: decyzje i plany poufne, wynagrodzenia, dane klientów, umowy z klientami,
- dbać o bezpieczeństwo informacji, w szczególności o ochronę danych osobowych, informacji niejawnych, technicznych, technologicznych, krytycznych,
- dbać o porządek i czystość w miejscu pracy, bo nasze stanowisko pracy jest wizytówką Spółki.

### **Zapewniamy:**

- szanować dobre imię Spółki,
- przestrzegać tajemnicy służbowej,
- zachować bezpieczeństwo informacji,
- dbać o majątek Spółki.

**Zakazanym jest:**

- wykorzystywać majątek Spółki do celów niezgodnych z prawem, a także do celów prywatnych,
- przywłaszczać sobie majątek Spółki,
- korzystać z wyposażenia, materiałów biurowych i budowlanych oraz pojazdów w sposób wykraczający poza określone obowiązki służbowe np.: cele prywatne, prywatne zlecenia od osób trzecich,
- marnować zasoby Spółki np.: nieoptymalne dobieranie materiałów potrzebnych do wykonania prac, świadome wydłużanie dojazdu, używanie nadmiernej ilości materiałów,
- podejmować działania, które mogą być uznane za nieobiektywne i nierzetelne z uwagi na podejmowane przez nas przedsięwzięcia i aktywności zawodowe poza pracą w Spółce np.: jako pracownicy Spółki nie oceniamy i nie wydajemy opinii, które odnoszą się do wykonanych przez nas prac na zlecenie zewnętrzne, nie wydajemy decyzji, które dotyczą nas samych oraz naszych bliskich,
- prowadzić działania, które mogłyby wywołać konflikt interesów Spółki z naszymi osobistymi interesami bez względu czy mają one bezpośredni czy pośredni charakter.



## 5. Odpowiedzialność względem interesariuszy wewnętrznych:

Wobec interesariuszy wewnętrznych należy zachować wszelkie standardy praw człowieka, sprzeciwiać się dyskryminacji, poniżaniu i nękanii. Nieustannie pracować nad zwiększeniem bezpieczeństwa pracowników oraz zapewnić godne warunki pracy.

### **Kto jest interesariuszem wewnętrznym:**

- pracownicy na umowę o pracę,
- osoby zatrudnione na umowę cywilnoprawną.

### **Zobowiązujemy się:**

- bezwzględnie przestrzegać zasad BHP i ppoż.,
- każdego dnia poprawiać bezpieczeństwo pracy poprzez stałe wdrażanie i analizowanie przepisów odnoszących się do bezpieczeństwa i higieny pracy,
- szanować prawa i godność człowieka,
- traktować każdego równo, niezależnie od płci, wieku i pełnionego stanowiska,
- respektować różnice kulturowe, poglądy polityczne, religijne, wygląd, stan zdrowia, przynależność do związków zawodowych,
- budować partnerskie relacje oparte na obopólnym zaufaniu,
- współpracować i dzielić się wiedzą,
- prowadzić konstruktywne i efektywne rozmowy,
- prowadzić dialog ze wszystkimi pracownikami w atmosferze wzajemnego poszanowania i zrozumienia,
- wspólnie rozwiązywać problemy,

- dążyć do stałego rozwoju osobistego i zawodowego,
- zachować poufność danych dotyczących pracowników.

**Zapewniamy:**

- szacunek i godność w stosunku do drugiego człowieka,
- przeciwdziałać dyskryminacji ze względu na płeć, religię, poglądy polityczne, rasę, przynależność związkową,
- równe traktowanie niezależnie od pełnionego stanowiska,
- akceptować różnice kulturowe,
- szczerze i otwarcie komunikować się,
- prowadzenie konstruktywnych rozmów uwzględniających zdanie innych,
- współpracę dla wspólnego dobra Spółki,
- bezpieczeństwo na stanowisku pracy i przestrzeganie zasad higieny pracy,
- przestrzeganie praw pracowniczych zgodnie z obowiązującymi normami prawnymi.

**Zakazany jest:**

- wykorzystywanie stanowiska w celu zastraszania, nękania, prześladowania,
- używanie obraźliwych zwrotów i form niezgodnych z etyką,
- naruszanie nietykalności cielesnej względem drugiego człowieka,
- używanie przemocy psychicznej wobec współpracowników każdego szczebla,
- rozpowszechnianie nieprawdziwych i obraźliwych opinii o innych,
- przywłaszczanie sobie cudzych własności materialnych i intelektualnych np.: pomysłów, koncepcji.

## 6. Odpowiedzialność za środowisko naturalne

Każdego dnia przestrzegamy obowiązujących przepisów i regulacji dotyczących ochrony środowiska. Zachowujemy najwyższe standardy swoich usług związanych z dostawą wody i odprowadzaniem ścieków.

### **Deklarujemy:**

- działać zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony środowiska,
- promować ochronę zasobów naturalnych, środowiska i przyrody,
- przestrzegać prawa i przyjętych standardów prowadzenia gospodarki wodnej i ściekowej,
- w odpowiedzialny i racjonalny sposób użytkować zasoby naturalne.

## 7. Odpowiedzialność za naruszenie kodeksu etyki

Mamy świadomość, iż nasze zachowanie, które jest niezgodne z Kodeksem etyki może stanowić podstawę odpowiedzialności pracowników za naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych, a w przypadku osób zatrudnionych na umowy cywilno-prawne może zostać zakwalifikowane jako nienależyte wykonanie umowy.

Kodeks Etyki Sosnowieckich Wodociągów S.A.  
udostępniony jest na stronie internetowej  
[www.sosnowieckiewodociagi.pl](http://www.sosnowieckiewodociagi.pl)

oraz

w Biurze Zarządu Sosnowieckich Wodociągów S.A.  
przy ul. Ostrogórskiej 43 w Sosnowcu.